جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد الطالبة

خالصة بنت عبيد الهنائي

إشراف

الدكتورة وجيهة ثابت العاني

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليـــــا

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في التربية قسم الأصول والإدارة التربويـــــة

جامعة مؤتة، 2012م

الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى أمي الغالية...

وأبي...

وزوجي المكافح...

وإلى العاملين في عمادة شؤون الطلاب...

خالصة بنت عبيد بن خميس الهنائي

الشكر والتقدير

أشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لي العون والمساعدة وزودني بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر الدكتور علي محمد ابراهيم من جامعة السلطان قابوس، الذي كان نعم العون والسند لي في بحثنا هذا، وإلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر؛ وأخص منهم الأخت الكريمة ملاك البحري والزميلة أسماء بنت سالم الغيلاني والزميلة وردة بنت سالم المحروقي.

وأخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الأساتذة الكرام في كليةالعلوم الانسانية بجامعة صحار وأخص بالشكر الدكتور عبدالفتاح خليفات.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتورة وجيهة ثابت العاني التي تفضلت مشكورة بالإشراف على هذا البحث فجزاها الله عنا كل خير فلها مني كل التقدير والاحترام.

خالصة بنت عبيد بن خميس الهنائي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها

خالصة بنت عبيد بن خميس الهنائي

جامعة مؤتة 2012م

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها، كما هدفت إلى الكشف عن وجود فروق في المتوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة والتي تعزى لمتغير الوظيفة وعدد سنوات الخبرة والمؤهل الدراسي، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت أداة الدراسة لتشمل خمس مجالات هي: التخطيط، والتنظيم والتنفيذ، والمتابعة والتقويم، والاتصال الفعال ونظم المعلومات، والتمويل والتدريب، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الاستبانة المعدة. أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر المشكلات الإدارية حده هي المشكلات المتعلقة بمجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات وبمتوسط حسابي(3,82)، يليه مجال التدريب والتمويل بمتوسط حسابي (3,73)، وثم مجال التنظيم والتنفيذ بمتوسط حسابي (3,70)، يليه مجال المتابعة والتقويم بمتوسط حسابي قدره (3,63)، في حين جاء مجال التخطيط في المرتبة الأخيرة في حده المشكلات بمتوسط حسابي قدره(3,42). كما أظهرت نتائج الدراسةوجود فروق دالة إحصائيا في مجال التخطيط بين استجابات الموظفين(3,57) والتنفيذيين (3,13) لصالح فئة الموظفين. أما متغير المؤهل العلمي فقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة. كما يتضح وجود فروق دالة إحصائيا في مجالات التنظيم والتنفيذ والمتابعة والتقويم والاتصال الفعال ونظم المعلومات وجميعها جاءت لصالح فئة ذوي الخبرة (11- 25) سنة. وبناء على نتائج الدراسة تم وضع عدد من التوصيات من بينها ضرورة وجود لائحة مالية وإدارية فيما يخص الخدمات والأنشطة الطلابية يسترشد بها العاملون في عمادة شؤون الطلاب، وعدد من المقترحاتمنها عمل دراسة عن جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة السلطان قابوس.

Abstract

Administrative Problems Concerning the Students Services and Activities Provided by the Deanship of Student Affairs in Sultan Qaboos University from the Perspective of the Deanship Employees.

Khalsa Obaid Khamis AlHinai

Mu'tah University, 2012

This study aimed at highlighting the administrative problems concerning the student services and activities provided by the Deanship of Student Affairs in Sultan Qaboos University (SQU) from the perspective of the deanship employees. It also aimed at shedding the light on the differences between the averages of the study sample individuals' responses which are attributed to the job variable, the number of years of experience and the academic qualifications. In order to achieve the objectives of the study, the study tool was designed to include five areas: planning, organization and implementation, follow up and evaluation, effective communication and information systems and finance and training. The study depended on the analytical descriptive method ,and the statistical package for social sciences was used for analyzing the data of the prepared questioner. The results of the study showed that most of the serious administrative problems are related to the effective communication and information systems with an average of (3.82), followed by finance and training with an average of (3.73). after that comes organization and implementation with an average of (3.70), follow up and evaluation with an average of (3.63) and finally comes planning with an average of (3.42).The results also showed statistically significant differences in the area of planning between the responses of the employees (3.57) and the executives (3.13) for the category of employees due to the job variable. While the results showed no significant statistical differences in the variable of the academic qualification between the responses of the study sample, it showed statistical differences in the organization and implementation, follow up and evaluation and the effective communication and information systems which all came for the category of the experienced (11- 25) years. Based on the study results, a number of recommendations have been given, including the necessity for financial and administrative regulations concerning the student services and activities to guide the employees of the Deanship of Student Affairs; as well as, a number of proposals like conducting a study on the quality of student services at Sultan Qaboos University.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

سعت الجامعات منذ نشأتها إلى مواكبة التجديد والتطوير سواء فيما تطرحه من برامج أو فيما تقدمه من خدمات، والتي انعكست بدورها في زيادة استيعاب الطلاب المقبولين فيها، حيث أصبح من الضروري إنشاء دائرة مستقلة تتولى الإشراف على شؤون الطلاب أطلق عليها مسمى عمادة شؤون الطلاب أو إدارة رعاية الطلاب.

يرجع تاريخ تقديم الخدمات للطلاب في الجامعات الى العصر العباسي(132-656هـ/750-1258م) حيث كانت تقدم الخدمات المتنوعة للطلاب والتي تمثلت بخدمات الإسكان وتقديم كافة الاحتياجات من مأكل ومشرب وملبس وأدوات الكتابة والدروس، كما أن هناك خدمات أخرى كانت تقدم للطلاب وهي خدمات الإرشاد المكتبي وتوفير المستلزمات المتعلقة بالسكن المجاني وتقديم خدمات كالحبر والورق بالمجان، والخدمات الصحية من خلال زيارة الأطباء للمعاهد لعلاج الطلاب سواء المقيمين أو غير المقيمين، كما كانت تقوم بتمويل وإدارة الخدمات الطلابية من خلال تنمية الحس الديني حيث تمثل الجزء الأكبر منه في الأوقاف والتبرعات والهبات والصدقات وما شابه، مما يعني أن الخدمات الطلابية كانت وما زالت تحظى بالرعاية في الدول الإسلامية كما ورد في(حسانين، 2001).

أما في الغرب، فإن الاهتمام لشؤون الطلاب منذ تقدمهم للالتحاق بها واثناء وجودهم وحتى تخرجهم انما يرجع الى عام 1870 عندما استحدثت اول عمادة لشؤون الطلبة بجامعة هارفرد الأمريكية(Cutler,2002).

ترتبط عمادات شؤون الطلاب ارتباطا وثيقا ومباشرا بالطلاب منذ إعلان قبولهم بالجامعة، كونها تتقاسم المسؤولية المشتركة بينهـا وبـين بقيـة الكليـات بالجامعـة

(Kezar,2003) حيث تقوم العمادة بالإعداد للأسبوع التعريفـي الـذي يعـد النـشاط الأساسي المتعلق باستقبال الطلاب المستجدين، كما تأخذ على عاتقها مسؤولية تـوفير سبل الراحة والاستقرار النفسي والاجتماعي حتى يستطيع الطالب الجـامعي أداء دوره الدراسي بشكل طبيعي ويسر دون أي معوقات أو مشاكل، وذلك بتوفير السكن والتغذية والنقلوالمساعدات المالية والعينية والرعاية الصحية والتشغيل الطلابي، كما تقوم بتوفير أنواع متعددة من الأنشطة والفعاليات الثقافية والفنية والرياضية والتي تساعد طلابها في اكتساب عدد من الصفات الحميدة كالقيادة وتحمل المسؤولية وخدمة المجتمع بالإضـافة إلى حسن استثمار أوقات الفراغ الاستثمار الإيجابي والهادف(جامعة السلطان قـابوس، 2011). ونظرا لأهمية الخدمات المتخصصة في بيئة الطالب الجامعي، فهي بحاجة إلى إدارة فاعلة تقوم بمهام التخطيط للخدمات والأنشطة وحسن تنظيمهـا وتنفيـذها كـون الإدارة احد العناصر الأساسية في إدارة الخدمات الطلابية في الجامعة التي تعتمد عليها في إدارة شؤونها الإدارية والمالية وترتبط نجاحها وتقدمها بكفـاءة إداراتهـا واتـساع رؤيتها(حقي، 2009).

كما وتبرز أهمية دراسة المشكلات الإدارية للخدمات والأنـشطة الطلابيـة فـي الجامعات حيث أشار (إبراهيم، 1992) إلى أهمية الوقوف على العوامل التـي تعـوق الأنشطة الطلابية في تحقيق أهدافها، في حين أشار (الجهني، 2009) إلى ضرورة أن يكون التخطيط للخدمات الطلابية بحيث تكون بمـشاركة فـروع الجامعـة، وأشـار (بسيوني، 1989) إلى أن أهم المعوقات التي تحول دون مشاركة الطلاب في الأنشطة هي الروتين وتعقيد الاجراءات والمقررات الدراسية المكثفة، وأشار (زيـدان، 1991) على أن خدمات الاقامة والتغذية والمساعدات المالية وخدمات الاتحادات الطلابيـة لـم تحقق الجامعات المصرية الفلسفة التي وضعت من أجلها.

ومنذ أن تأسست جامعة السلطان قابوس؛ حرصت إدارتها على إنـشاء وحـدات متخصصة تقدم خدمات متنوعة للطلاب وفق احتياجاتهم المختلفة وذلك بإنشاء دوائـر

متخصصة تهتم بقضايا الطلاب واحتياجاتهم متمثلة بعمادة شؤون الطلبة وعمادة القبول والتسجيل.

تلعب الإدارة دورا مهما في زيادة فاعلية المؤسسات التعليمية، خاصة ذلك الدور المستند على درجة عالية من العلمية والعقلانية مما يجعلها قادرة على الارتقاء بمستوى الأداء والمردود التربوي والتعليمي، من هنا أدركت الأنظمة التعليمية المعاصرة أهمية توفير الأجهزة الإدارية المرنة والقادرة على استخدام طرائق وأساليب الإدارة التي تتسم بالكفاءة والتجديد وبالتالي فالحاجة ملحة إلى توفير إدارة فاعلة للخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات لطلابها(صلاح وفدوى، 2007).

ونظرا لحدوث تغير في نوع الخدمات التي تقدم للطلاب فـي جامعـة الـسلطان قابوس بعد ازدياد عدد الطلاب، بتوفير بدل سكن للطلاب بعد اتخاذ قرار بنقل سـكن الطلاب خارج الحرم الجامعي للقاطنين خارج حدود محافظة مـسقط وإنـشاء مركـز خدمات الطلاب لتقديم خدمات التغذية والاستراحة للطلاب، وازدياد عـدد الجماعـات الطلابية دون ان يقابل تلك الزيادة توسعة في مرافق الأنشطة الطلابية بل على العكس تم الغاء بعض المرافق لتهيئتها مكاتب للموظفين.

ونتيجة لتلك التغيرات بدأت تظهر بعض المشكلات الإداريـة فـي إدارة عمـادة شؤون الطلبةمما يولد ضغطا علىإدارة تلك الخدمات المقدمة في التخطـيط والتنفيـذ والمتابعة والاتصال ونظم المعلومات والذي يتطلب وجود إدارة فاعلة تتعامل مع تلـك المتغيرات من جهة، وتنوع احتياجات الطلاب من جهة ثانية، كما أصبح من الضروري مراجعة الممارسات الإدارية الحالية في عمادة شؤون الطلبة والعمل علـى تطويرهـا وإعادة تنظيمها بما يتوافق مع المستحدثات الحالية في الجامعة، وذلك في ضوء خطتها الاستراتيجية 2009-2013 والتي أدتإلى ضرورة تفعيل لجان الاتصال الطلابي علـى مستوى الجامعة والكليات والأقسام، وأيضا تشجيع الطلاب على الالتحاق بالجماعـات الطلابية والتوسع في المرافق الرياضية والترفيهية بالجامعة.

2.1 مشكلة الدراسة

إن التطور الشامل الذي تشهده سلطنة عمان في مجال التعليم بجميع جوانبه الكمية والنوعية، خاصة بعد ازدياد النمو السكاني فيها حيث تشير الإحصاءات المتعلقة بالنمو السكاني إلى أن عدد العمانيين قد بلغ مليون وسبع مائة واثنين وثمانين حسب تعداد 2010م (وزارة الاقتصاد الوطني، 2011)، كما أن هذه الزيادة تعكس ازدياد الطلاب على التعليم العام، ومن ثم مخرجاته التي يصب في مؤسسات التعليم العالي، حيث شهد ازديادا مطردا بأعداد الملتحقين فيه بلغ 33820 طالبا وطالبة بناء على إحصائية العام الجامعي 2010/2009م. إن ازدياد عدد المقبولين بالجامعات وجامعة السلطان قابوس بشكل خاص، حيث تشير الإحصاءات إلى أن نسبة زيادة عدد طلاب جامعة السلطان قابوس في تزايد مستمر حيث بلغ عدد الطلاب في العام الجامعي 2001/2000 (9075) طالبا وطالبة في حين بلغ عدد الطلاب في العام الجامعي 2010/2009 (15375) طالبا وطالبة (جامعة السلطان قابوس، 2011)، أي بزيادة نسبة النمو بلغت 69% خلال العشر سنوات الماضية؛ مما يدعو إلى ضرورة إيجاد إدارة فاعلة للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة لتلبية احتياجات الطلاب المتزايدة ورغباتهم وميولهم المتنوعة.

إن ازدياد عدد طلاب الجامعة ينعكس على مستوى المسؤولية التي تتحملها عمادة شؤون الطلبة في رعاية هذه النسبة المتزايدة من الطلاب وتقديم الخدمات والأنشطة والإرشادات التي تساهم في تلبية احتياجاتهم الاجتماعية والنفسية والثقافية؛ مع ما يفرضه هذا الواقع من تحسين وتطوير في الخدمات الطلابية، ولكي تستطيع الإدارات المسئولة عن الخدمات الطلابية وضع خططها وتنفيذها لا بد من توفير الإمكانات اللازمة لذلك.

ومن اجل الوقوف على واقع المشكلات الإدارية المتعلقة بالخـدمات والأنـشطة الطلابية قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية في فصل صيف 2011 شملت عـدد من العاملين بلغت عشرة أفراد من موظفي دوائر عمادة شؤون الطلبة أي بنـسبة 7% من أفراد عينة الدراسة وقد تم طرح عدة أسئلة مفتوحة تتعلـق بالمـشكلات الإداريـة المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية من وجهة نظرهم ملحق(أ) وبعد تحليل استجابات أفراد العينة الاستطلاعية تم حصر المشكلات حسب الدوائر الموجـودة فـي العمـادة كمايلي:

جدول رقم (1)

نتائج الدراسة الاستطلاعية

المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية	التكرار	النسبة المئوية
المشكلات المتعلقة بالتخطيط	7	**%70**
المشكلات المتعلقة بالتنفيذ	8	**%80**
المشكلات المتعلقة بالتنظيم	7	**%70**
المشكلات المتعلقة بالمتابعة	6	**%60**
المشكلات المتعلقة بالتقييم والتقويم	7	**%70**

دائرة الشؤون الإدارية: أشارت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى عدم وجـود تخطـيط للأعمال المنفذة، كما أن العاملين أساسا لا يـدركون بأهميـة التخطـيط الإداري، وأيضا ظهور سلبيات عند عملية التنفيذ، وانعدام التنظـيم فـي ظـل المتغيـرات الإدارية الطارئة.

دائرة الإرشاد والتوجيه الديني: أشارت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى أنه لا زالـت تمارس المركزية الشديدة في تسيير العمل، ولا توجد خطة واضحة يتم الاسترشاد بها.

دائرة الخدمات الاجتماعية طلبة: أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أنه لا يوجد تخطيط مسبق لإدارة الاحتياجات الطلابية كما أن التنفيذ يسير ببطء، وضعف الميزانية المخصصة للدائرة ولا يوجد تقييم للعمل.

دائرة الخدمات الاجتماعية طالبات: أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن هناك مركزية شديدة في اتخاذ القرارات ولا يخطط للمستقبل، وقلة الميزانية عند التنفيذ،كما تتعدد وتتداخل الاختصاصات عند التنظيم كما أن الإجراءات الإدارية أصبحت سلسلة طويلة، ولا يوجد وحدة للمتابعة أو التقويم.

دائرة النشاط الثقافي والرياضي:أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أنه عند إجراء عملية التخطيط لا يتم تحديد كافة الأمور المتعلقة بالأنشطة المنفذة، كما لا يلتزم العاملين بالأدوار المحددة لكل فعالية، ولا يوجد التزام بالمواعيد المحددة في خطة الدائرة، ولا توجد استمارات معدة للمتابعة والتقييم كما أن العاملين يواجهون صعوبة في عملية المتابعة.

حيث أن هذه المشكلات لا زالت موجودة تعاني منها العمادة، في الوقت الذي نجد أن هناك دراسة قام بها (البلوشي، 2003) والتي أشارت إلى وجود مشكلات إدارية في الأنشطة الطلابية المقدمة من بينها وجود قصور في المنشآت المخصصة لممارسة الأنشطة الطلابية ونقص الكوادر الإدارية المساعدة في عمليات تنظيم الأنشطة.كما أشارت دراسة (العمري، 2008) والتي هدفت إلى التعرف على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب في بعض الجامعات السعودية عن القيام بدورها ومقترحات تطوير العمادات من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين، بالنسبة لموافقة الطلاب على الرضا عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب فقد جاءت بدرجة (غير موافق) في جميع المحاور بمتوسط حسابي بلغ (2.47)، بالنسبة لموافقة المسؤولين والموظفين على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب عن القيام بدورها فقد جاءت بدرجة (موافق) بمتوسط عام بلغ (3.74) و(3.78).

ومما يؤكد ذلك فإن الباحثة هي احد الموظفين العاملين بالعمادة ومن ملاحظاتها وجدت أنه لا تزال هناك مشكلات إدارية في الخدمات والأنشطة المقدمة للطلاب.

3.1 أسئلة الدراسة

هدفت الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمـادة شـؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها؟ وينبثق من هـذا الـسؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما المشكلات المتعلقة بإدارة الخدمات والأنشطة الطلابية التـي تقـدمها عمـادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها؟
2- هل هناك فروق عند مستوى الدلالة (α=0,05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة في المشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمـادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس تعزى للمتغيرات التالية:
   أ- الوظيفة
   ب- عدد سنوات الخبرة
   ج- المؤهل العلمي
3- ما المقترحات والحلول المناسبة للمشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية بعمادة شؤون الطلبة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها؟

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

1. الوقوف على المشكلات الإدارية التي تواجه القائمين على الخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس.
2. الكشف عن وجود فروق في المتوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة والتي تعزى لمتغير الوظيفة وعدد سنوات الخبرة والمؤهل الدراسي.
3. وضع توصيات وحلول مقترحة للمشكلات التي سوف تكشف عنها الدراسة.

5.1 أهمية الدراسة

1- أنها تناولت موضوعا يرتبط بالمشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدم من قبل عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس بهدف تحسين الأداء الإداري فيما يقدم من خدمات وإيجاد حلول مناسبة لها.
2- الوقوف على واقع الأداء الإداري للخدمات والأنشطة الطلابية فيما إذا كانت العمادة تسعى للحصول على الاعتماد الاداري في مجال الخدمات الطلابية مستقبلا.
3- تطوير العمل الإداري والممارسات الحالية والاستفادة من نتائج الدراسة من قبل المسئولين في جامعة السلطان قابوس.

6.1 مصطلحات الدراسة

عمادة شؤون الطلبة اصطلاحيا:

"هي الجهة ذات العلاقة المباشرة بالطلاب وتعمل على رعايتهم والإشراف على نشاطاتهم بأنواعها المتعددة وعلى عاتقها تقع مسؤولية إعداد هؤلاء الطلاب تربويا واجتماعيا وثقافيا، ورياضيا وترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوسهم، وإلى جانب ذلك فإنها توفر لهم أسباب الراحة والاستقرار النفسي لتساعدهم على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق ديننا الحنيف تحت إشراف المختصين في مختلف المجالات وذلك من خلال دوائرها الخمس (دائرة الإرشاد والتوجيه الديني، دائرة النشاط الثقافي والرياضي، دائرتا الخدمات الاجتماعية طلبة وطالبات، دائرة الشؤون الإدارية)" (جامعة السلطان قابوس، 2011).

التعريف الاصطلاحي للخدمات الطلابية:

تعددت المفاهيم الخاصة بالخدمات الطلابية فعرفها دونلسن Donnellson الذي ورد في ابو النصر (2009، 208) بأنها "هي تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها وذلك بهدف المساهمة في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم".

ويعرفها قناديلي الذي ورد في (ابو النصر، 2009، 209) بأنها "هي تلك الأنشطة المتعددة التي تساهم في إعداد الطلاب تربويا واجتماعيا وثقافيا ورياضيا، وفي ترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوسهم وتوفير أسباب الراحة والاستقرار النفسي، بما يساعد الطلاب على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق ديننا الحنيف وذلك تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات".

تعرف الخدمات الطلابية إجرائيا:

هي مجموعة المنافع والخدمات والأنشطة التي يمارسها الطلاب نتيجة وجودهم في الجامعة وهي تتعدد وتتكامل من أجل توفير وتهيئة المناخ الأكاديمي والنفسي والتربوي والاجتماعي والصحي المناسب للطلاب مثل خدمات التسكين والتغذية والرعاية الصحية والنفسية والنقل.

تعرف المشكلات الإدارية إجرائيا:

هي تلك الصعوبات والمعوقات التي يعانيها العاملون بعمادة شؤون الطلبة في مجالات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة والتقويم والاتصال الفعال ونظم المعلومات والتدريب والتمويل المرتبطة بإدارة شؤون الطلبة.

تعريف الموظفون:

هم الفئة التي تحمل في بطاقاتهم الوظيفية مسمى موظف.

تعريف الإداريون:

هم العميد ومساعدي العميد والمدراء ونواب المدراء ورؤساء الأقسام في عمادة شؤون الطلبة.

تعريف التنفيذيون:

من هم يحملون المسميات التالية: مشرف، مراسل، طباع، فني، أي خلاف الفئتين المذكورتين.

7.1حدود الدراسة

الحدود البشرية:

جميع موظفي عمادة شؤون الطلبة (مكتب العميـد، مـدراء الـدوائر، مـشرفي الأنشطة، وموظفي الدوائر) والبالغ عددهم 130 موظف.

الحدود الموضوعية:

المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبـة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة في العام الأكاديمي 2012/2011

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بالدراسة، قامت الباحثة بتصميم الإطار النظري ليكون في ثلاثة محاور؛ المحور الأول يعالج الأدب النظري المتعلق بمفهـوم الإدارة وعملياتها الأساسية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتنفيـذ والمتابعـة والتقـويم والتوجيه والاتصال الفعال ونظم المعلومات والتدريب والتمويل، أما المحور الثاني فهو يتعلق بالخدمات الطلابية: من حيث مفهومها وأهميتها ومجالاتهـا وشـؤون الطـلاب وعمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس، والمحور الثالـث، يتنـاول الدراسـات السابقة التي تناولت موضوعاتها للخدمات الطلابية التي تقدمها عمادات شؤون الطلاب بالجامعات.

1.1.2مفهوم الإدارة

تشير الأدبيات على أن كلمة الإدارة Administration كلمة لاتينية تتكـون مـن مقطعين هما: Ad ومعناه إلى و Ministration تقابل في اللغة الانجليزية Serve وتعنـي يخدم أو مساعدة الآخرين على أساس من يعمل بالإدارة يقوم علـى خدمـة الآخـرين (عشيبة، 2009 :18).

ومن خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بمفهوم الإدارة فإننا نجـد أن هنـاك تعدد في التعاريف الخاصة بالإدارة وتنوعت وجهات النظر حول مفهومهـا، غيـر أن هناك قواسم مشتركة ومرتكزات أساسية تتضمنها تلك التعريفات والمفاهيم تتلخص في أن الإدارة ترتبط بمجموعة أو مؤسسة ولها أهداف يجري السعي لتحقيقها مـن خـلال تنسيق وتتابع لعمليات التخطيط، وتوزيع العمل وتنسيقه والتوجيه، والحوافز والمراقبة. (رافدة ومحمود، 2009) فيعرفها سيد محمود الهواري كما ورد في (صلاح وفـدوى،

2007 :18) بأنها "تنفيذ الأعمال بواسطة آخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيـه ورقابة مجهوداتهم".

ويرى جود Good الإدارة أنها "كل الطرق والإجراءات التي تستخدم لتسيير العمل داخل أية مؤسسة تبعا للسياسات الموضوعة"كما جاء في(عشيبة، 2009 :18)

لقد أصبحت الإدارة بصفة عامة عملية هامة في المجتمعات المعاصرة وتزداد هذه الأهمية يوما بعد يوم بسبب ازدياد مجالات الأنشطة البشرية واتـساعها مـن ناحيـة واتجاهها نحو المزيد من التخصص والتنوع من ناحية أخرى(صلاح وفـدوى، 2007، 18).

2.1.2 وظائف الإدارة

يشير كل من (صلاح وفدوى، 2007) إلى أن جميع المختصون في الإدارة على أن هناك وظائف أو عمليات محددة رئيسة تقوم بها الإدارات بصفة عامة سواء أكانـت إدارة صناعية أو صحية أو تربوية وهي كما يلي:

التخطيط Planning:

يعتبر التخطيط أولى الوظائف الإدارية وأهمها ومحاولـة استـشراف المـستقبل والتنبؤ به والاستعداد له، ويعرف التخطيط على أنه "تحديد وتوضيح ورسم الخطـوط العريضة والسياسة العامـة والوسـائل التـي تتبـع فـي تحقيـق أهـداف الهيئـة وأغراضها"(رستم، 1982 :38).

التنظيم Organizing:

يتميز التنظيم بأنه أحد أهم العناصر في الإدارة حيث أن الاهتمام الرئيـسي فـي التنظيم ينصب على تجزئة العمل المراد القيام به ويتضمن تأسيس علاقات بين نشاطات النظام التي سيتم ممارستها(حامد، 2008).

ويعرف التنظيم كما ذكر (المخلافي، 1992) بأنه "عملية تجميع المهام أو الأنشطة المراد القيام بها في وظائف أو أقسام أو مديريات وتحديـد الـسلطات والـصلاحيات

والتنسيق بين أنشطة هذه الوحدات من أجل تحقيق الأهـداف وتخفـيض الـصراعات والنزاعات بينها".

التوجيه Directing:

ويعرفه (السعود، 2009) "ويعد من أبرز عناصر الإدارة، ذلك أننا فـي عمليـة التوجيه نرى السلطة وهي تعمل ونرى أعمالا وإجراءات تتخذ، وهي عملية ليست سهلة لأنها تتضمن توجيها مزدوجا للسلطة والمعرفة معا".

المتابعة والتقويم Evaluation :

هي العملية الختامية في دورة الاشراف والتوجيه، وبداية التخطيط للدورة القادمة وهي من أصعب وأشق الأمور بل هي جهد دؤوب ومتواصل لتقييم الجوانب المختلفـة في الادارة (بستان، احمد و طه، حسن، 1983).

والتقويم بحث عن فعالية أي عمل ومدى قدرته على تحقيق الأهداف الموضـوعة له، فهو يتطلب جمع معلومات حول ما ينجز، بغية إصدار حكم، واتخاذ قرار، وهـي تكون بالبحث التطبيقي الذي يستخدم النظريات ويستعين بـالمنهج العلمـي وأسـاليبه المتعددة من اجل الوصول الى احكام موثوقة وقرارات صائبة(علي، 2006).

الاتصال الفعال ونظم المعلومات Communication& Information System :

تقع عملية الاتصال وتبادل المعلومات في منزلة هامة بالنـسبة لعمليـات الإدارة فالاتصالات الفعالة حيوية لاستمرار وجود اية مؤسسة أو تنظيم إنساني، وما من أحـد يستطيع إدارة منظمة ما دون أن يكون على دراية علمية بمبادئ وأسـاليب الاتـصال والمعلومات.

حيث يشير (المهدلي، 1997،11)على أن الاتصال هي "العملية التي تنقـل بهـا الأفكار والمعلومات بين الناس، داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجـم، ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكـون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصية أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي، أو قومي، أو حتى المجتمع الإنساني"(ستراك، 2004).

أما نظم المعلومات هو "مجموعة متماسكة من الأجزاء النظامية أو الرسمية التي تنجز عمليات تشغيل البيانات لتحقيق عدة اغراض منها: مقابلـة احتياجـات التـشغيل القانونية والاجرائية، وإمداد الإدارة بالمعلومات لاستخدامها فـي أغـراض التخطـيط والرقابة، والامداد بأنواع متعددة من التقارير تصلح لأغـراض خارجيـة" (عبـوي، 2006).

التدريب Trainin:

يعرفه (ستراك، 2004) على أنه نشاط مخطط، هادف، لإحداث تغييـرات فـي معارف الأفراد ومهاراتهم بما يمكنهم من القيام بواجباتهم الإدارية بكفاية عالية، وفاعلية وبشكل يضمن تحقيق أهداف التنظيم، وأهدافهم الشخصية على حـد سـواء، وزيـادة قدرتهم على تحسين الانتاجية ورفع الأداء والتقليل من الأخطاء.

التمويل Finance:

"يقصد به في دائرة المعارف**Wabsters** مصادر السيولة مثل مـال الحكومـة او الأفراد او الجامعات او النظام الذي يشمل على المال او عمل الاسـتثمارات او تقـديم التسهيلات البنكية"(حامد، محمد وآخرون، 2008)

3.1.2 أهمية الخدمات الطلابية

تبرز أهمية الخدمات الطلابية لارتباطهـا بالاحتياجـات البيولوجيـة والنفـسية والاجتماعية للطالب أثناء وجوده في المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها، وهي تبـرز بشكل أدق في نتاج ما يقدم من خدمات له وما يشعر به الطلاب من اسـتقرار نفـسي وأمان ورضى عن مقدمي الخدمة والطلاب مما ينعكس مباشرة في التحصيل العلمـي الأكاديمي.

ولهذا ينظر البعض إلى أن الفشل الأكاديمي للطالب ما هو إلا انعكـاس لـنقص الخدمات الطلابية التي تقدم له في الجامعـة، ويـشير (زيـدان، 1991،529) "إلـى المسؤولية التي تقع على الجامعة في توفير هذه الخدمات التي تشمل الإقامة والتغذيـة

للطلاب المغتربين، والمساعدة المالية لغير القادرين، والرعاية الطبية في المستـشفيات الجامعية، والأنشطة الخارجية والاتحادات الطلابية، وخـدمات الإرشـاد الأكـاديمي والاجتماعي".

4.1.2 مجالات الخدمات الطلابية

أشارت بعض الأدبيات إلى عدد من الخدمات التي تتوافر في الجامعـات والتـي ليست بالضرورة تتبع في إدارتها عمادة شؤون الطلاب أو ما يطلق عليها البعض إدارة رعاية الطلاب وإنما توفرها الجامعات ضمن وحدات متعددة تنشأ لهذا الغرض**،** وهنـا أشار (حسانين، 2001) إلى بعض الخدمات المقدمة في الجامعات كما يلي:

1- الخدمات الصحية:

ترتبط هذه الخدمات عادة بسلامة الطلاب من الأمراض وصحتهم البدنية؛ والتـي يتطلب وجود مؤسسة صحية مباشرة تقوم على علاج ومتابعة النواحي الصحية الوقائية والعلاجية بصفة مستمرة للطلاب بالمؤسسات التعليمية وهي تقدم خدماتها بصفة دائمـة ومجانية وبأسرع وقت ممكن لكل من يرتبط بتلك المؤسـسة سـواء عـضو الهيئـة التدريسية أو الموظفين أو العمال أو الطلاب.

والخدمات الصحية تشتمل على:

1- فحص الطلاب المتقدمين إلى بعض الكليات التي تتطلب فحصا طبيا شاملا للتأكـد من خلوهم من بعض الأمراض والمشكلات الصحية.
2- وجود عيادة للطلاب داخل الحرم الجامعي تقدم الخدمات الطبية البسيطة في الفترة الصباحية.
3- وجود مستشفى مرجعي داخل الحرم الجامعي يتم تحويل الطلاب اليها ليتم فحصهم من قبل اختصاصيين.
4- وجود صيدلية داخلية يتم صرف الأدوية مباشرة بعد المعاينة.
5- خدمة الإقامة والعلاج داخل المستشفى المرجعي.

6- صرف علاوة النظارات الطبية للطلاب المستحقين.

2- الإقامة والإعاشة:

تتمثل هذه الخدمات بما يقدم للطلاب من تسهيلات في مكان السكن والإعاشة نتيجة لبعد معظم طلاب الجامعة عن محل سكنهم يتحتم على القائمين على الخدمات الطلابية ضرورة تقديم تلك الخدمات لهم، بحيث يتم تهيئة السكن المناسب لهؤلاء الطلاب سواء داخل المدينة الجامعية أو في مناطق قريبة منها؛ إضافة إلى توفير التغذية الصحية في فترة وجود الطلاب داخل المدينة الجامعية أو توفير علاوة تغذية وإقامة في حالة تعذر توفيرهما داخل الجامعة.

3-خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي:

توجد في الجامعات أيضا دائرة متخصصة في توجيه الطلاب الذين يعانون من مشكلات غير أكاديمية وتقوم بتقديم الحلول ومساعدة الطلاب على تخطي هذه المشكلات والأخذ بأيديهم حتى لا تتفاقم وتتسبب في تدني مستواهم الدراسي.

4-الخدمات المالية والنقدية:

حدد الدهشان أن الخدمات المالية والنقدية قد تكون بتخفيض أو الإعفاء من الرسوم الدراسية، أو منح مكافآت دراسية للطلاب المتفوقين، وصناديق التكافل الاجتماعي، وتقديم قروض للطلبة، أو توفير دعم الكتاب المدرسي والجامعي.

بالإضافة للمجالات السابقة نلاحظ توفر خدمات أخرى للطلاب في جامعة السلطان قابوس وهي: (جامعة السلطان قابوس، 2011).

5-خدمة النقل للطلاب:

كما يتم تقديم خدمة نقل الطلاب القاطنين في الحدود الجغرافية القريبة من المدينة الجامعية والتي لا تزيد عن 70 كيلومتر حتى يتم ضمان وصول الطلاب في الوقت المحدد قبل بداية المحاضرات.

6- خدمات الأنشطة:

ترتبط هذه الخدمات، بما يقدم من تسهيلات لطلاب الجامعة في مجال الأنشطة اللاصفية؛ كما أن اهتمام الجامعات بالتحصيل الأكاديمي يتطلب بالمقابل اهتماما أيضا بالأنشطة اللاصفية التي تعمل على استثمار أوقات فراغ الطلاب وتنمية مهاراتهم، وصقل شخصياتهم تحت إرشاد مشرفين متخصصين في الأنشطة الطلابية ومرافق لإقامة الأنشطة التي تساعد على تبني آراء الطلاب وأفكارهم.

5.1.2 شؤون الطلاب:

لا تقتصر الخدمات المقدمة إلى الطلاب على النواحي الأكاديمية وفي توفير المختبرات والاهتمام بالتعليم والتعلم فقط، بل أنشأت إدارات لشؤون الطلاب تقوم بتسهيل وتلبية احتياجات الطلاب من مسكن وتغذية ونقل وأنشطة خارج الإطار الأكاديمي لتنمية قدراتهم الإبداعية.

وتنبهت الجامعات الأمريكية لاحتياجات طلابها خارج القاعات التدريسية، فهي تعتبر أولى الجامعات التي أنشأت إدارة خاصة لشؤون الطلاب في القرن العشرين بمسمى "إدارة شؤون الطلاب "ويؤكد "روبرت ستروزير" على أن جامعة شيكاجو هي أول من أنشأت منصب عميد شؤون الطلبة وتحددت مهامه في التنسيق بين الجامعة والطلاب بما في ذلك القبول والسجلات والتقارير والخدمات الصحية والألعاب الرياضية والتربية البدنية والإشراف التربوي والاجتماعي على المدينة الجامعية واتحادات الطلاب وتوجيه النشاط الاجتماعي والرقابة على منظمات الطلاب ونشراتهم والتوجيه المهني والتعيين وتقديم المساعدات للطلاب وتدبير المنح الدراسية وإدارة الامتحانات وخدمات المشورة للطلاب في الكليات والأقسام والمدارس وهو بحكم منصبه عضو في جميع اللجان الخاصة بالمنهج في الكلية والأقسام(القناديلي، 2006).

إلا أنه يلاحظ من المهام السابقة الذكر تعدد وتشعب المهام التي تقوم بها الجامعات تجاه طلابها لذلك انتهجت بعض الجامعات الحديثة في الفصل إداريا بين ما يقدم

للطلاب من خدمات أكاديمية، وما يقدم بها من خدمات غير أكاديمية، حيث تـم إنـشاء إدارة القبول والتسجيل لتقوم بمهام القبول والسجلات والجداول والنتائج والامتحانـات، فيما تقوم إدارة الإرشاد الطلابي بمهام تقديم خدمات المشورة والتوجيه للطلاب.

6.1.2 عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس:

تم إنشاء عمادة شؤون الطلبة مع تأسيس الجامعة في عام 1986 وهـي الجهـة ذات العلاقة المباشرة بالطلاب فهي تتولى استقبال وتعريف الطلاب المستجدين بالحياة الجامعية من خلال وضع برنامج تعريفي يسبق العام الأكاديمي ويحتوي على برنـامج معد ومخطط له للتعريف بإدارة الجامعة وكلياتها وإدارة القبول والتسجيل ومركز نظـم المعلومات والخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة ومرافقها وأنـشطة الجماعـات الطلابية المتعددة والمتنوعة(جامعة السلطان قابوس، 2011).

تتكون عمادة شؤون الطلبة من خمس دوائر وهي بذلك تنقسم حسب اختصاص الخدمات التي تقدمها للطلاب طوال فترة تقييدهم في الجامعة كالتالي:

1- **دائرة الشؤون الإدارية**:

وهي الدائرة المعنية بدراسة واعتماد موازنة عمادة شؤون الطلبة وهـي تخـتص بجانب إداري من خلال اعتماد الإجازات والإشراف على تدريب الموظفين وأيـضا تختص بالجانب المالي في تقديم الخدمات الضرورية للطلاب عامة والطلاب المشاركين في الأنشطة وهي بذلك حلقة الوصل بين عمادة شـؤون الطلبـة والجهـات الإداريـة بالجامعة وتقوم دائرة الشؤون الإدارية بمهام توفير الاعتماد المالي لخطط العمادة بعـد اعتمادها من إدارة الجامعة كما تتولى الإشراف على خدمات النقـل للطـلاب الغيـر مقيمين داخل الجامعة وأيضا الإشراف على صرف تذاكر السفر للطلاب المستحقين لها وتقوم بتوفير خدمة النظارة الطبية للمستحقين لها والإشراف على عيادة الطلبة وتـضم تحت إدارتها الأقسام التالية:

أ - قسم المعلومات

ب - قسم التشغيل الطلابي

2- دائرة الإرشاد والتوجيه الديني:

تتكامل دوائر عمادة شؤون الطلبة بحيث لم تغفل الجانب الروحي والخلقي وتكامله مع الجوانب الاجتماعية والثقافية التي تقدمها للطلاب فهذه الدائرة تقـوم علـى تنظـيم محاضرات دورية يلقيها سماحة المفتي العام للـسلطنة كمـا تقـوم بتنظـيم نـدوات ومحاضرات دينية وحلقات وعظ وإرشاد وهي تتكون من الأقسام التالية:

أ. قسم الإرشاد الديني

ب. قسم الدراسات والمحاضرات

3- دائرة النشاط الثقافي والرياضي:

تعنى هذه الدائرة بالاهتمام المباشر بالأنشطة الطلابية اللاصفية حيث تتبنى تشكيل مختلف الجماعات الطلابية الهادفة والتي تقوم بإثراء جوانب شخصية الطالب وصـقله وهي بذلك تقوم بجملة من الأهداف (دليلك إلى الأنشطة الثقافيـة والرياضـية، 2009) وهي:

1. تعميق مبادئ التربية الإسلامية لدى الطلاب، وتعريفهم على التـراث العربـي والإسلامي الحنيف.
2. تنمية روح المواطنة الصالحة، والمساهمة في تطوير الحياة الاجتماعية والثقافية.
3. تأكيد الجانب المعرفي بشكل عملي تطبيقي.
4. تنمية قدرات الطلاب العقلية، والوجدانية، والجسمية، وإبراز ميولهم ومواهبهم.
5. تشجيع الطلاب على ممارسة أسلوب التفكير العلمي في مواقف عملية وتجريبية، وممارسة التعلم الذاتي والمستمر في مجالات الحياة المختلفة.
6. تنمية الروح الرياضية واللياقة البدنية، عن طريق ممارسة الأنـشطة الرياضـية المختلفة.
7. صقل الشخصية الاجتماعية للطلاب من خلال التفاعل الاجتماعي السليم.

8. تعويد الطلاب على حسن استثمار الوقت، من خلال توجيههم لممارسة الأنشطة المختلفة.
9. تنمية السمات القيادية لدى الطلاب وغرس روح العمل الجماعي والتعاوني لديهم.

تنقسم دائرة النشاط الثقافي والرياضي إلى خمسة أقسام كالتالي:

أ - قسم الخطط والنشاط الإعلامي

ب - قسم الجماعات الطلابية

ج - قسم المحاضرات والندوات الثقافية والفنية

د - قسم النشاط الرياضي والجوالة طلبة

ه - قسم النشاط الرياضي والجوالة طالبات

دائرة الخدمات الاجتماعية طالبات:

تعنى الدائرة بتقديم الخدمات المتنوعة كالسكن والتغذية والرعاية الاجتماعية، كما تسعى إلى صقل المواهب والقدرات من خلال الأنشطة الطلابية التي تشرف عليها لطالبات السكن (الكتيب التعريفي للدائرة، 2008)، وتتبع الدائرة الأقسام التالية:

أ - قسم الاسكان الطلابي

ب - قسم الأنشطة الاجتماعية وخدمة المجتمع

ج - قسم الرعاية الاجتماعية

د - قسم الاشراف على التغذية

دائرة الخدمات الاجتماعية طلبة:

هي الجهة التي تشرف على خدمات السكن والمعونات المالية والاشراف الاجتماعي والتغذية للطلاب (الكتيب التعريفي للدائرة، 2012)، وتتبع الدائرة الأقسام التالية:

أ - قسم الاسكان الطلابي

ب - قسم الأنشطة الاجتماعية وخدمة المجتمع

ج - قسم الرعاية الاجتماعية

د - قسم الاشراف على التغذية.

7.1.2 أنماط الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلبة:

تتكامل أدوار دوائر عمادة شؤون الطلبة مجتمعة لتلبي احتياجات الطلاب المنتفعين منها كما تعمل على تجديد وتفعيل تلك الخدمات منذ إنشاء الجامعة عام 1986وحتى وقتنا الحالي، وقد تعددت وتنوعت الخدمات المقدمة من قبل الدوائر المخصصة بالعمادة كما يلي:

الشؤون الإدارية:

الخدمات الصحية، مكتب البريد، الجمعية الاستهلاكية، ومركز خدمات الطلاب، والصالون والتشغيل الطلابي وتذاكر السفر وبدل التذكرة والمكتبة الشرائية، والنقل الداخلي والنقل الخارجي.

دائرة الإرشاد الديني:

الإشراف على المسجد ومكتبة المسجد وتقديم التوجيه والارشاد الديني للطلاب.

دائرة الخدمات الاجتماعية طالبات:

السكن الجامعي للطالبات والإعاشة وتقديم معونات مالية.

دائرة الخدمات الاجتماعية طلبة:

علاوة السكن للطلبة، التغذية للطلبة.

دائرة النشاط الثقافي والرياضي:

الإشراف على المرافق الرياضية والمرافق الثقافية.

2.2- الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بالدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم تصنيفها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية كما يلي:

1.2.2 الدراسات العربية:

أجرى (بسيوني، 1989) دراسة ميدانية عن مشاركة طلاب جامعة المنوفية في الأنشطة الطلابية مداها وعواملها ومعوقاتها؛ حيث هدفت إلى التعرف على مدى مشاركة طلاب جامعة المنوفية في الأنشطة الطلابية والعوامل التي تساعد في مشاركة الطلاب في الأنشطة والمعوقات التي تحول دون مشاركتهم، اشتملت عينة الدراسة من(413) طالبا وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كليات جامعة المنوفية التسع للعام الجامعي 1988/1987، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد جاءت نتائج الدراسة أن ليس للعمر والدين والأصل الاجتماعي والحالة الاجتماعية تأثيرا دالا إحصائيا في مشاركة طلاب جامعة المنوفية في الأنشطة الطلابية، كما كشفت عن أهم العوامل المعينة على اشتراك الطلاب في الأنشطة منها أن الأنشطة تساعد في نمو الشخصية نموا اجتماعيا سليما، تساعد الأنشطة بالشعور بالراحة والسعادة عند ممارسة أي نشاط، التجديد والنشاط والحيوية للإقبال على الحياه بذهن متفتح، تكوين علاقات اجتماعية وصداقات واكتساب صفة التعاون، اكتساب الطلاب معارف ومعلومات في مختاف المجالات أما عن المعوقات التي تحول دون مشاركة الطلاب في الأنشطة ثبتت النتائج ان اهم المعوقات هي الروتين وتعقيد الاجراءات، والمقررات الدراسية المكثفة التي تمنع الطلاب من مزاولة الأنشطة الطلابية، كما أن برامج الأنشطة في الجامعة مقتصرة على المباريات الرسمية بين الكليات والجامعة، وعدم التوجيه الكافي للطلاب تجاه نوعية النشاط الملائم لهم.

وجاءت دراسة (زيدان، 1991) وعنوانها "مدى تحقيق الجامعات المصرية للخدمات الطلابية". وقد هدفت الدراسة الى التعرف على الفلسفة التي تستند إليها الخدمات المقدمة لطلاب الجامعة والتعرف على مدى تحقيق الخدمات المقدمة للطلاب للفلسفة التي وضعت من أجلها، استخدم الباحث المنهج الوصفي والمقابلات المفتوحة واستمارة استطلاع رأي الطلاب للتعرف على آرائهم في الاتحادات الطلابية والخدمات الصحية وخدمات المكتبة والتوجيه والارشاد في الجامعة، أجريت الدراسة في أربع

كليات بفرع الفيوم وستة كليات بجامعة القاهرة واشتملت عينة الدراسة على 463 طالبا وطالبة، أظهرت نتائج الدراسة أن خدمات الاقامة والتغذية والمساعدات المالية وخدمات الاتحادات الطلابية والتوجيه والارشاد فقد أظهرت عدم تحقيق الجامعات للفلسفة التـي وضعت من أجلها، كما أظهرت ان الخدمات الصحية كافية إلى حد ما.

واجرى (ابراهيم، 1992) دراسة بعنوان "بعض مـشكلات الأنـشطة الطلابيـة بالجامعة" والتي هدفت الى تحديد المجالات المختلفة للأنشطة الطلابية ودور الطـلاب والمشرفين والموجهين والوقوف على العوامل التي تعوق الأنشطة الطلابية في تحقيـق أهدافها، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لمسح وتحليـل واقـع الأنـشطة الطلابية بجامعة الاسكندرية فرع دمنهور بالاستعانة باستبانة وجهت للطلاب للاسترشاد بآرائهم في تحديد المشكلات التي تعوق النشطة الطلابية وجاءت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة في الأنشطة الطلابية تنقسم إلى عوامل داخلية وتتضمن عوامل خاصة بتنظيم خطة الدراسة وعوامل ترجع إلى الامكانات المادية والمالية وعوامل ترجع الى الطالب نفسه وعوامل ترجع للمشرفين على النشاط وعوامل ترجع الى اللـوائح التـي تنظم النشاط الطلابي، أما بالنسبة للعوامل الخارجية فتشمل: عوامل ترجـع للأسـرة، وعوامل ترجع لوسائل الاعلام، وعوامل ترجع للظـروف الـسياسية والاجتماعيـة، لبرامجها وأنشطتها غير واضح للطلاب وقلة المساعدات المالية المقدمة من صـندوق التكافل الاجتماعي، أما في محور إدارة المدن الجامعية فقد أظهرت نتائج الدراسة عن عدم رضا الطلاب عن أداء مشرفي المدينة وعدم توفيرهم الجو المناسـب للمـذاكرة، وأيضا نقص الأنشطة الترفيهية وتقديم الوجبات في مواعيد لا تتناسب مع المحاضرات، كما لا يتم تقديم خدمات صحية للطلاب بالمدينة وثبات عدد الغرف مع زيادة في أعداد الطلاب الملتحقين بالمدينة كل عام.

كما قام (المخلافي، 1992) بدراسة بعنوان "واقع الكفاءة الإدارية لـدى مـديري المدارس الثانوية الأكاديمية الحكومية باليمن" هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الكفـاءة الإدارية لمديري المدارس الثانوية الأكاديمية الحكومية باليمن، اعتمدت منهج الدراسـة

المنهج الوصفي، واشتملت عينة الدراسة على (41) مـديرا ومـديرة و(162) معلمـا ومعلمة، وأظهرت نتائج الدراسة على أن المديرون والمعلمون يقدرون واقـع الكفـاءة الإدارية لدى المديرون بدرجة متوسطة، يقدر المديرون واقع كفاءتهم الإدارية بدرجـة متوسطة في مجمل العمليات الإدارية وبدرجة عالية في كل من: التنظيم واتخاذ القرار والقيادة والتقويم وبدرجة متوسطة في عمليتي التخطيط والاتصال، كما حصلت عمليـة التخطيط على ادنى نسبة مئوية بين العمليات الادارية بحسب تقدير المديرين والمعلمين.

كما أجرت (القاسمي، 2000) دراسة بعنوان "معوقات الاتصال الإداري الفعـال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بـسلطنة عمـان" هدفت الدراسة الى معرفة اسس ومعوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واشتملت عينة الدراسة على (151) فردا من المديرين، وجاءت نتائج الدراسة أن هناك ممارسة عالية لأسس الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربيـة والمدارس التابعة لها، ووجد ان اكثر المعوقات التي تعترض الاتصال الاداري الفعـال هي المعوقات المتعلقة بوسيلة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة بطرفي الاتصال.

وأجرى (العضايلة، 2002) دراسة بعنـوان "اتجاهـات طلبـة كليـة الهندسـة التكنولوجية نحو ممارسة الأنشطة الطلابية" والتي استهدفت إلى معرفة اتجاهات طلبـة كلية الهندسة التكنولوجية بجامعة البلقاء بالأردن نحو ممارسة الأنشطة الطلابية. تكونت مجتمع الدراسة من 1323 طالبا وطالبة تم اختيار 124 طالبا وطالبة عشوائيا ليمثلـوا عينة الدراسة وقد أظهرت نتيجة الدراسة بأن اتجاهات طلبـة الكليـة نحـو ممارسـة الأنشطة الطلابية كانت ايجابية، كما أن أكثر الأنشطة التي يتجه إليها الطلبة في الكليـة هي الأنشطة العلمية والفنية، أما اقل الأنشطة التي يشارك فيها الطلبة هـي الأنـشطة الصحية والدينية، كما أظهرت الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالـة إحـصائية عنـد

مستوى ($0.5\geq=\alpha$) في اتجاهات الطلبة نحو ممارسة الأنشطة الطلابية يعزى لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي والبرنامج الأكاديمي.

وأما (البشير، 2002) فقد أجرى دراسة بعنوان "تصورات الطلبة للخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك" والتي هدفت إلى التعرف على تصورات الطلبة للخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك، وعلاقتها ببعض المتغيرات: الجنس والكلية والمعدل التراكمي. لقد اشتملت فقرات الاستبانة على أربعة مجالات هي: القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي، والتأمين الصحي وخدمات المركز الصحي بجامعة اليرموك الشامل، ومجال التشغيل والقروض. تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المتوقع تخرجهم من جامعة اليرموك الفصل الدراسي الثاني للعام 2001/2000 لمرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم 1737طالبا وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية عنقودية وأظهرت نتائج الدراسة إن مجال خدمات التأمين الصحي بمركز صحي جامعة اليرموك الشامل قد احتل المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي مقداره (3,37) واحتل مجال خدمات التشغيل والقروض المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,34)، بينما جاء مجال خدمات القبول والتسجيل في المرتبة الثالثة(3,21) وخدمات الإرشاد الأكاديمي في المرتبة الأخيرة (3,23)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، في حين أظهرت الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك تعزى لمتغير الكلية والمعدل التراكمي.

وأقام (الدعيج، 2002) دراسة بعنوان "اسباب عزوف طلبة جامعة الكويت عن الاشتراك في الأنشطة الطلابية". هدفت الدراسة إلى بحث أسباب عزوف طلبة جامعة الكويت عن ممارسة الأنشطة الطلابية المتاحة بالجامعة، تكونت عينة الدراسة من 200 طالبا اختيروا عشوائيا ممن شاركوا في الأنشطة في العام الدراسي 1998- 1999م يمثلون الكليات الدراسية المختلفة في الجامعة فقد تكونت من سبعة جوانب هي الجانب الشخصي والدراسي والتنظيمي والاجتماعي والفني والطبيعي والامكانيات المتوافرة،

أظهرت نتائج الدراسة عن أهم الأسباب المعيقة ذات الصلة بالجوانب الشخصية للطلبة عدم معرفة الطلبة بمواعيد وأماكن إقامة وممارسة الأنشطة مما يدل على عدم حـرص إدارات الأنشطة على إعلام الطلبة بها، أما أسباب عزوف الطلبة عن الأنشطة الطلابية ذات الصلة بالجانب التنظيمي تعارض الأوقات مع الدراسة وعدم وجود أنشطة مشتركة مع جهات خارجية وعدم الابتكار في الأنشطة وعدم وجود الحوافز، اسـباب عـزوف الطلبة من الاشتراك بالأنشطة يتعلق بالجانب الفني عدم مناسـبة مـستوى الأنـشطة لمستوى الطلبة وعدم جاهزية المرافق الخاصة بالأنشطة أسباب الامكانيات المتـوافرة قصور الأجهزة المستخدمة للأنشطة من النواحي الكمية والنوعية وعدم توافر المرافـق المطلوبة لتنفيذ الأنشطة.

وأجرى (البلوشي، 2003) دراسة بعنوان "المشكلات الادارية للأنشطة الطلابيـة بجامعة السلطان قابوس". هدفت الدراسة إلى التعرف على أسس إدارة الأنشطة الطلابية من منظور الفكر التربوي وتحديد المشكلات الإدارية للأنشطة الطلابية وتحليلها ووضع مقترحات لعلاجها واعتمدت الدراسة على المنهج الوصـفي عـن طريـق اسـتبانتين للمشرفين والطلاب وتكونت عينة الدراسة من (55) مشرفا ومشرفة وعينة من الطلاب عددهم (207) طالبا وطالبة، أظهرت نتائج الدراسة وجود عدد من المشكلات الإدارية للأنشطة الطلابية في محاور التخطيط والتنظيم والتقويم، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين تقـديرات المـشرفين والطـلاب لحـدة المشكلات تعزى إلى متغير الجنس.

وأجرى كلا من (حمادنة والقضاة، 2007) دراسة بعنوان "درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديرية تربية قصبة المفرق لإدارة بـرامج الأنـشطة المدرسية". هدفت الدراسة تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديرية تربية قصبة المفرق لإدارة برامج الأنشطة المدرسية، في ضوء متغيـرات الجنس والمؤهل العلمي للمدير، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشـتملت عينة الدراسة على (67) مديرا ومديرة، وجاءت نتائج الدراسة أن مجال التنظيم احتـل

المرتبة الأولى، واحتل مجال التنفيذ والمتابعة المرتبة الثانية، كما جاء مجال التخطـيط المرتبة الثالثة، وجاء مجال التقويم في المرتبة الأخيرة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي.

وجاءت دراسة (يوسف، 2008) بعنوان "دراسة مقارنة للخدمات الطلابيـة فـي بعض الجامعات المصرية والأجنبية". هدفت الدراسة إلى رصد الواقع الحالي للخدمات الطلابية في بعض جامعات جمهورية مصر العربية (القاهرة وأسيوط والمنيا) ومحاولة إلقاء الضوء على بعض المشكلات التي تواجه الإدارات القائمة على الخدمات الطلابية فيها، اعتمدت منهج الدراسة المنهج المقارن وقد اشتملت على عـدد مـن الاسـتبانات وزعت عشوائيا على القائمين على الخدمات الطلابية والبالغ عـددهم (751) وطـلاب المدن الجامعية البالغ عددهم (1156).

أظهرت نتائج الدراسة في محور إدارة شؤون الطلاب عن عدم رضا الطلاب في الجامعات الثلاثة عن أداء موظفي شؤون الطلاب وزيادة أعداد الطلاب وعدم مقابلـة هذه الزيادة بزيادة اعداد الموظفين، أما في محور إدارة رعاية الشباب فقد أظهرت عن وجود قلة في الأدوات والملابس الرياضية المقدمة للطلاب لممارسة النشاط الرياضي.

وأجرى (العمري، 2008) دراسة بعنوان "عمادات شؤون الطلاب في الجامعـات السعودية دراسة لواقعها ونموذج مقترح لتطويرها في ضوء بعض التجارب العربيـة والأجنبية". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع عمادات شؤون الطلاب في عمادات شؤون الطلاب في كل من جامعة الملك سعود، وجامعة الإمـام محمـد بـن سـعود الإسلامية، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك عبد العزيز الـسعودية من حيث: الجوانب الإدارية (الهياكل التنظيمية، الكوادر البشرية) والأنشطة، والخدمات التي تقدمها للطلاب ومعرفة رضا الطلاب عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب ومقترحاتهم لتطويرها، كما هـدفت الـى التعـرف علـى الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب في تلك الجامعات عن القيـام بـدورها ومقترحات تطوير العمادات، واشتملت عينة الدراسة (33) مسؤولاً، و (280) موظفاً،

و(385) طالباً، وأظهرت نتائج الدراسة حول موافقة الطلاب على الرضا عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب فقد جاءت بدرجة (غير موافق) في جميع المحاور بمتوسط حسابي بلغ (2.47)، أما بالنسبة لموافقة الطلاب على مقترحات تطوير عمادات شؤون الطلاب فقد جاءت بدرجة (موافق) بمتوسط عام بلغ (4.16)، بالنسبة لموافقة المسؤولين والموظفين على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب عن القيام بدورها فقد جاءت بدرجة (موافق) بمتوسط عام بلغ (3.74) و(3.78)، بالنسبة لموافقة المسؤولين والموظفين على مقترحات تطوير عمادات شؤون الطلاب فقد جاءت بدرجة (موافق بشدة) بمتوسط عام بلغ (4.43) و(4.37).

كما أجرى (الدويش، 2008) دراسة بعنوان "تقدير درجة فاعلية إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية من وجهة نظر الطلاب وسبل تطويرها". هدفت الدراسة إلى تقدير فاعلية إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، وقد اشتملت عينة الدراسة على 900 طالب موزعين على الجامعات والكليات الإنسانية والعلمية وسنوات الدراسة، توزعت فقرات الاستبانة على ثمانية مجالات هي: الرعاية الاجتماعية النشاط الثقافي والفني والنشاط الرياضي وإسكان الطلاب، والرعاية الصحية والخدمات المكتبية والمعلوماتية والقبول والتسجيل والمكافآت والقروض، وقد أظهرت نتائج الدراسة إن فاعلية إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية جاءت بدرجة "متوسطة"، وقد حصل مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية في المرتبة الأولى، وجاء بعده مجال الرعاية الصحية في المرتبة الثانية، ومجال القبول والتسجيل في المرتبة الثالثة، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.5\geq\alpha$) للمتوسطات الحسابية لفاعلية إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية تعزى إلى نوع الجامعة.

كما أجرى (الجهني، 2009) دراسة بعنوان "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية". هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة؛ اشتملت الدراسة

على ثلاث مراحل: المرحلة الأولى، استهدفت التعرف على احتياجات طلبة الجامعة من الخدمات الطلابية وأظهرت هذه المرحلة قائمة بالخدمات الطلابية التي يحتاجها الطلبة وعددها 21 مجموعة من الخدمات، أما المرحلة الثانية والتي اســتهدفت إلــى قيــاس تقديرات طلبة الجامعة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية وتأثير بعض المتغيرات على تلك التقديرات؛ وتوصلت نتيجة المرحلة بأن تقديرات الخدمات للمجموعــات جميعهــا حصلت على درجة تقدير "عال" ماعدا خدمتين جاءت بتقدير "عال جدا" وهما خدمات الدعم المهني للخريجين وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين أما المرحلة الثالثة: وكــان الهدف منها التعرف على وجهات نظر مجموعة من خبراء الإدارة حول إدارة الخدمات الطلابية وأوضحت مجموعة من النتائج الإحصائية أن إجــراء التخطــيط للخــدمات الطلابية يجب أن يكون بمشاركة فروع الجامعة ومراكز التعلم المحلية لأربــع عــشرة مجموعة خدمية أما في بقية المجموعات، فيجب أن تجرى على المستوى المركزي من قبل الإدارة العليا للجامعة.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

أقام جونسون (Johnson,1993**)** بدراسة هدفت الى التعــرف علــى تــصورات الطلاب من دول العالم المختلفة حول استخدامهم وفعاليــة الخــدمات المقدمــة إلــيهم خصوصا في واحدة من كليات التعليم العالي وهي جامعة ميسيسبي الجنوبية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي تضمن اســتخدام مــنهج Q لمعرفــة المجموعات التي ينتمي إليها الطلاب حسب تــصوراتهم حــول اســتخدامهم وفعاليــة الخدمات المقدمة إليهم، واشتملت عينة الدراسة من 17 طالب دولــي (أجانــب غيــر مهاجرين) والذين تم قبولهم للدراسة في الجامعة، عادة تحت F-1 فيزا، أظهرت نتــائج الدراسة أن الطلاب الدوليين يمكن تصنيفهم إلى (3) مجموعات رئيسية وكل مجموعة لها تصورات ودرجات مختلفة حول استخدام الخدمات الدولية المقدمة لهم في الحــرم الجامعي، كما لم يتم إيجاد علاقة بين التصورات (أو الاستخدام) والوقت الذي يقــضيه

الطالب في الحرم الجامعي، ترى المجموعة الأولى أن الخدمات الموجودة غير فعالـة وغير مستخدمة لأنهم يعتقدون بأن الموظفين العاملين ب(خدمات الطلاب الـدوليين) لا يهتمون بمشاكل الطلبة لأنهم لا يعيرون الطلبة أية اهتمام شخصي، وهنالك سبب آخـر لعدم فعالية هذه الخدمات وذلك لأن العينة تحتفظ بمـشاكلها أو تـستعين بالأقـارب أو الأصدقاء لطلب النصيحة، أما المجموعة الثانية يطلبون المساعدة في الشؤون الأكاديمية أو المتعلقة بالهجرة ولكنهم يناقشوا مشاكلهم الشخصية الحـساسة مـع أصـدقائهم أو أقاربهم، وبالنسبة للمجموعة الثالثة فهي راضية بشكل كاف عن الخدمات المقدمة إليهم فهم يعرفون الخدمات معرفة جيدة ويرون بأن الموظفين متعاونين وذو معرفة كبيرة.

كما أجرى أبينزي (Abenzi,1994) دراسة هدفت إلى تقييم رضا الطـلاب فـي خدمات الدعم التي تقدمها جامعات تيربوكا المفتوحة في أندونيسيا، اسـتخدم الباحـث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة علـى 700 طالـب تـم اختيـارهم عشوائيا حيث تم الاجابة على 293 من الاستبانات، وجاءت نتائج الدراسة أن الـزمن الذي يستغرقه فريق الدعم لتقديم الخدمة يعتبر مشكلة للطلاب، كما أظهرت النتائج الى أن 30% منهم أشاروا الى صعوبة الحصول على المواد الدراسية ونسبة 20% مـنهم فقط راضين عن سعر المواد وكانت أكثر الشكاوي المتكررة حول جودة طباعة المواد.

وجاءت دراسة ستانيفر(Stanifer,1994) بعنوان تحليل الطلاب الملتحقين بالحيـاة الجامعية والخدمات والبرامج المقدمة لهم، هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الحياة الجامعية في المدارس التجارية وانطباعات الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم، واشتملت عينة الدراسة على(322) من طلاب المدارس التجارية، واستخدمت الدراسة المـنهج الوصفي التحليلي، اظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب يتحملون مـسئولية انـضمامهم للأنشطة بجهودهم الخاصة، واتضح أن الطلاب مقتنعين بالخدمات المقدمة لهم من قبل الكليات.

كما أجرى أليجادو(Alegado,1997) دراسة هدفت إلى الكشف عن وجـود أيـة فروق بين الطلاب المحليين والطلاب الأجانب في درجة الوعي، الاستخدام، والرضـا

لخدمات الطلاب المختارة في جامعة أوريجون. استخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على300 طالب محلي وأجنبي في سنواتهم الثانية، الثالثة والرابعة الملتحقين بجامعة أوريجون خلال فصل الشتاء للعام الدراسي 1994، أظهرت نتائج الدراسة التي تظهر علاقة الرضا، الوعي بالمرحلة الجامعية بأن الطلاب في السنة الرابعة يظهرون وعي أكبر للخدمات، يليهم طلاب السنة الثالثة وأخيرا طلاب السنة الثانية، أما عن الوعي فكل الطلاب في مختلف المراحل الجامعية راضون بشكل متساو عن الخدمات.

وأجرى ماكفرلاند (Macfarland,1997) دراسة هدفت إلى معرفة مدى جودة ورضا الطلاب والخدمات الطلابية حول برنامج الإدارة الاحترافية بجامعة أنوفا الجنوبية (فلوريدا) بالولايات المتحدة الأمريكية؛ والذي يركز فيه البرنامج على احتياجات المراهقين العاملين ويتم تقديم دروس البرنامج في فترة المساء وأثناء الإجازات (نهاية الأسبوع) من خلال العديد من المواقع الإلكترونية على هيئة تعليم عن بعد تكونت عينة الدراسة تقريبا كل طلاب البكالوريوس المسجلين في البرنامج السابق ذكره في فصل الربيع لعام 1997. وزعت استبيانات لهؤلاء الطلاب وقد بلغ عدد الاستبيانات المكتملة 454 استبيان. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وجاءت نتائج الدراسة بشكل عام أن الطلاب راضيين عن هذا البرنامج ولكنهم أكثر رضا عن كل ما يتعلق بالتدريس وطريقة تقديم البرنامج وهيئة التدريس والبيئة الدراسية في حين أنهم كانوا اقل رضا عن استخدام التكنولوجيا وخدمات المكتبة والمساعدة المالية والإرشاد.

أما أدامس (Adams,2000) فقد أجرى دراسة هدفت إلى التعرف حول الاستراتيجيات التي من شأنها تحسين الخدمات الطلابية في كلية سانتا مونيكا بالولايات المتحدة الأمريكية وما هي عوامل التغيير وآليات تنفيذ هذه الاستراتيجيات لخلق بيئة دائمة التطور في الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب، هذه الاستراتيجيات تتمحور حول الطالب نفسه من خلال خلق بيئة صديقة له، وكانت أسئلة الدراسة كالتالي: ما هي عوامل التغيير المسببة لتطوير خدمات الطلاب؟ ما هي الاستراتيجيات الناجحة لتطوير

هذه الخدمات؟ كيف بإمكان هذه الاستراتيجيات أن تساعد في خلـق تطـوير مـستمر لخدمات الطلاب؟ اشتملت عينة الدراسة من 16 إداري من الكليات الثمانية. اختيـرت هذه الكليات لأنها كليات ريفية شهدت تغييرات ديموجرافية في ولاية لوس أنجلوس وقد استخدم الباحث اسلوب المقابلات الشخصية للحصول على اجابات المستجيبين، وجاءت نتائج الدراسة في أن معظم الكليات أوضحت بأن خلق بيئة صديقة للطالب هو مفتـاح تطوير خدمات الطلاب، هذا يعني أن جميع القرارات يجب أن تـصب فـي مـصلحة الطالب نفسه، وكذلك تشجع هذه الدراسة على أن أهداف ورؤى الكليات المحلية تتمركز حول نجاح الطالب، أوجدت الدراسة أن التقييم الفردي للطالب ومراجعة الطالب لعـدد من البرامج الكفيلة بتوفير عناية خاصة بالطالب مهم ولابد من أن يلقى تشجيعا كافيـا، وأيضا تساعد مثل هذه الخدمات الطلاب على أن يلتحقوا ب خدمات إرشـاد إضـافية بالإضافة إلى نصائح من قبل الأكاديميين، من أجل تطوير خدمات الطلاب، كما يجـب فهم اهتمامات الطلاب من خلال تقييم بياناتهم.

أما ماي (May,2002) فقد قام بدراسة هدفت إلى التعرف في تـوفر خـدمات الطلاب في البيئات التي تنتهج التعلم عن بعد، حيث ركزت الدراسـة علـى طـلاب جامعة(كنت) المحليين الذين يسكنون في حرم الجامعة والمسجلين في دورات الـتعلم عن بعد لفصل الربيع ومقارنة هؤلاء الطلاب مع عينة عشوائية مـن طـلاب سـكن الجامعة المقيدين في التعليم التقليدي، واشتملت عينة الدراسة من طلاب جامعة ولايـة كنت البالغ عددهم 2775 المقيدين في فصل الربيع 2000، فقد أظهرت نتائج الدراسـة كالتالي: عدم وجود فروق بين طلاب التعلم التقليدي والتعلم عن بعد في رضاهم عـن المساعدة الإدارية والمالية أو في رضاهم عن فاعلية الإرشاد والنصح الأكاديمي، كمـا أظهرت الدراسة بعدم وجود فروق بين طلاب التعلم التقليدي والتعلم عـن بعـد فـي رضاهم عن فاعلية التسجيل، ولكن يوجد فروق بين الفئتين في رضاهم عن العنصر - مكتب الأعمال مفتوح خلال ساعات عديدة ما يجعله وقت يناسب الطلبة)- حيث طلاب التعلم عن بعد كانوا أقل رضا من طلاب العينة عن هذا العنصر.

وعن امتياز الخدمات أظهرت الدراسة بعدم وجود فرق ملحوظ بين طلاب الفئتين في رضاهم عنها ولكن طلاب التعلم عن بعد كانوا أكثر رضا عن الفئة الأخرى في العنصر "نادرا أتلقى خدمات تساعدني عند البحث عن معلومات داخل المجمع السكني"، وعن خدمات المساعدة أظهرت الدراسة بعدم وجود فرق بين طلاب الفئتين في رضاهم عنها ولكن طلاب التعلم عن بعد كانوا أقل رضا عن الفئة الأخرى في العنصر"المجمع السكني يوفر خدمات مساعدة فعالة للمعاقين".

وأقام رويز(Ruiz,2007) دراسة بعنوان رضى الطلاب وقناعتهم في خدمات التعليم العالي سواء للدارسين بالطريقة التقليدية أو بطريقة التعليم عن بعد، هدفت الدراسة الى عمل مقارنة بين مدى رضى مجموعتين من الطلاب الذين يدرسون نفس الدرجة التعليمية، واشتملت عينة الدراسة على مجموعتين من الطلاب الذين يدرسون نفس المواد ولكن في بيئتين مختلفتين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أظهرت النتائج ان المجموعتين أبدت رضاها عن خدمات التعليم العالي، ولكن كانت نسبة قناعة مجموعة الطلاب الدراسيين عن بعد أكثر من أقرانهم الدارسين داخل مبنى الجامعات.

وجاءت دراسة واتارس (Waters,2007)   والتي توضح مدى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم في كلية تومبال. بالإضافة إلى أنه تم أخذ آراء الموظفين حول رضا هؤلاء الطلاب. ولتحديد ما هي آراء مقدمين هذه الخدمات حول رضا هؤلاء الطلاب، وكذلك لتحديد أية فروقات بين آراء الطرفين (الطلاب وموفري الخدمات)، اشتملت عينة الدراسة على 84 طالب و65 موظف بآرائهم في المسح الإلكتروني واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجاءت نتائج الدراسة بأن رضا الطلاب ليس متعلقا برضاهم عن الخدمات فحسب وإنما عن طريقة التدريس كذلك. فعينة الدراسة واجهت صعوبة في التفريق بين رضاهم عن الخدمات وعن التدريس، وأظهرت الدراسة بأن معرفة الكلية باحتياجات الطلاب لا تلعب دورا مهما في مدى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، وركز الطلاب على العلاقات وزيادة فرص

التواصل بينما ركز الموظفون والمدرسيين على توفير الخدمات في حين ركز العمـداء والرؤساء على التواصل وتوفير الخدمات من أجل تقليل حجم الشكاوي وبالتالي زيـادة الرضا عن الخدمات.

كما جاءت دراسة كيلسو(Kelso,2008) بعنوان رأي الطلاب الخريجين في جودة الخدمات المقدمة في مجال التعليم العالي، هدفت الدراسة الى التعـرف عـن رضـى الطلاب عن خدمات الكلية والبيئة المحيطة بجانب رغبتهم في تذليل العوائق على المدى البعيد بالإضافة إلى بناء روح الولاء في نفوس الطلاب، واشتملت عينة الدراسـة مـن 468 خريج وخريجة من الجامعات والكليات، واستخدمت الدراسة المـنهج الوصـفي التحليلي والمقابلات الشخصية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الطـلاب راضـيين عـن خدمات المكتبة في الكلية، ولكنهم لم يكونوا راضيين عن خـدمات المـواد التدريـسية ومواقف السيارات .

كما أقام وودس(Woods,2008) دراسة هدفت إلى توضيح مدى تـشابه البيانـات المستخلصة من المسح الخاص بقياس رضا الطلاب ونظرية تشيكيرنج للتطور النفسي وكذلك لمقارنة درجة رضا الطلاب عن توفير خدمات الطلاب تقليديا ودرجة رضـاهم عن توفيرها الكترونيا في الكليات الريفية جامعة سامهستون في تكساس واشتملت عينة الدراسة من1000 طالب، قسم من هؤلاء الطلاب يستخدمون الخدمات تقليديا وقسم آخر الكترونيا وأقسام أخرى مزدوجة ما بين تقليدي والكتروني، واتبعت الدراسـة المـنهج الوصفي التحليلي، وجاءت نتائج الدراسة في أن نسبة بسيطة من نتائج المسح توافقـت مع تلك النظرية خاصة في نطاقين وهما تطوير كفاءة الطالب واستقلاليته، كما أثـرت خدمات الطلاب في رضا الطلاب حول طريقة الوصـول لتلـك الخـدمات وتحقيـق الاستقلالية، في حين أظهرت الدراسة بأن متلقيي الخدمات الكترونيا هم أكثر رضا عن تلك الخدمات.

كما قام ووثريك (Wuthrich,2008) بدراسة هدفت إلى تحديد العوامل التنظيميـة والمعرفية المؤثرة في الخدمات المقدمة من قبل هيئـة التـدريس لـشؤون الطـلاب،

واشتملت عينة الدراسة على ثلاثة جامعات حكومية و(18) عضو هيئة تـدريس و(7) رؤساء لوحدات أكاديمية في الجامعات المختارة.

أظهرت نتائج الدراسة أن قابلية وفاعلية أعضاء هيئة التدريس في المشاركة فـي الخدمات المقدمة لشؤون الطلاب متوقف على البيئـة الجامعيـة المرتبطـة بالثقافـة المؤسسية، كما يحمل أعضاء هيئة التدريس آراء متداخلة حول دورهم العملي الذي قد يؤثر في مشاركتهم في خدمات الطلاب.

أما ماليك (Malik,2010) فقد أجرى دراسة بعنوان توزيع المـوارد المؤسـسية وعلاقتها بتفاعل ورضا الطلاب بجامعة أونتاريو هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين الموارد المالية المصروفة على خدمة الطلاب ومستوى تفاعل الطـلاب ومقـاييس رضاهم عبر 18(من أصل 19) جامعة في إقليم أونتاريو بكندا. فالسؤال الرئيسي الذي تطرحه هذه الدراسة هو ما إذا كانت نسبة الاموال العالية المصروفة على كل طالـب تدل على النسبة العالية من تفاعل الطلاب ورضاهم حول العديد من المجالات في الحياة الجامعية بين الطلاب، اشتملت عينة الدراسة من18 جامعة في إقليم أونـتاريو بكنـدا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وجاءت نتائج الدراسة وجود علاقات ترابطية عكسية بين مصاريف كل طالب ومؤشرات مختارة لتفاعـل الطـلاب(تلـك المتعلقـة بالدراسة المتميزة وتفاعل الطلاب مع هيئة التدريس)، وقد تم ملاحظة وجـود علاقـة طردية قوية بين مقاييس متعددة لرضا الطلاب ومؤشرات تفاعلهم كتلك المتعلقة بإثراء الخبرة التعليمية والبيئة الداعمة داخل الحرم الجـامعي، كمـا أظهـرت الدراسـة أن مؤشرات محددة فقط لتفاعل الطلاب كتلك المتعلقة بالتواصل بين الطلاب والمدرسـين والبيئة الداعمة داخل الحرم الجامعي دلت على مقاييس مهمة لرضا الطلاب.

وجاءت دراسة تاتي(Tate,2010) بعنوان نماذج للالتزام الخاص بالمنظمات فـي التعليم العالي: دراسة لعينة مختارة من خدمات طلابية ذات مستوى متوسط من الخبرة. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل التي تؤثر على التعهد والالتزام المنظمي من قبل المشتغلين في خدمات الطلاب ذات المستوى المتوسط والتي تـؤثر كـذلك علـى

قراراتهم المتخذة للبقاء أو ترك الوظيفة، واشتملت عينة الدراسة على11 موظف (خبير) في خدمات الطلاب ذات المستوى المتوسط في العديد من الكليات والجامعات. وهذه العينة تمثل الموظفين الجيدين الذين يستمتعون بوظيفتهم والفاهمين ليس فقط لكيفية عمل خدمات الطلاب وإنما عمل المنظمة ككل، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت نتائج الدراسة إلى أن التزام الموظفين بعملهم في خدمات الطلاب عندما يكون درجة رضاهم عن العمل عالية وذلك من خلال استمتاعهم بالعمل نفسه أو حالة العمل أو مستوى الاعتراف(التقدير) بخدماتهم، كما لا يلتزم الموظفون بعملهم عندما تكون درجة رضاهم عن العمل قليلة وذلك بسبب تطبيقات المنظمة للقوانين التي تؤثر على نفسية الموظفين وعلى عملهم وخاصة تلك التي لا تقدر قيمة الموظف، وقد أوصت الدراسة بتوفير الموارد الخاصة بالأموال والتجهيزات حتى يبقى عملهم فعال ويصب في خدمة الطالب وإعطائهم تواصل مفتوح حتى يسهل التعبير عن احتياجاتهم واهتماماتهم، وتوفير تعويضات متكافئة مع مناصبهم ومسؤولياتهم، كما يجب على المنظمة أن تعمل كمساعد وداعم لتقدير مهنة خدمة الطلاب والاعتراف بها كذلك.

3.2.2 تعقيب على الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة وقد اشتملت على (14) دراسة عربية و(14) دراسة أجنبية حيث أشارت إلى دراسات في الخدمات الطلابية من تسجيل وارشاد وتسكين ودراسات في الأنشطة الطلابية وذلك على النحو التالي:

1 - الخدمات الطلابية ومدى تحقيق رضا الطلاب عنها، فقد أشارت دراسات (الدويش، 2008) و(الجهني، 2009) و(البشير، 2002) و(زيدان، 1991) و(يوسف، 2008) و(May, 2002) و (Johnson, 1993) و (Adams, 2000) و (Waters, 2007) و (Kelso, 2008) و (Ruiz, 2007) و (Stanifer, 1994) حيث ركزت على ما هي الخدمات الطلابية المقدمة في تلك الجامعات وتناقش جودتها ومدى رضا الطلاب عنها، وقد استفادت هذه الدراسة من هذه الدراسات في

معرفة نوعية الخدمات المقدمة وما هي الجوانب الإيجابية والسلبية الإدارية فـي تقديمها للخدمات.

2- مشكلات الأنشطة الطلابية وأسباب عزوف الطلاب عن المشاركة فيها وقد تناولت الصعوبات والمعوقات الخاصة بالأنشطة الطلابية وهي دراسات (العضايلة، 2002) و(إبراهيم، 1992) و(البلوشي، 2003) و(الدعيج، 2002) و(بسيوني، 1989) وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها للصعوبات الإدارية التي تعيق ممارسة الأنشطة الطلابية في الجامعات.

3- واقع عمادات شؤون الطلاب في الجامعات والكفاءة الإدارية ومعوقـات الاتـصال الإداري الفعال، وهي دراسات كل من (المخلافي، 1992) و(العمـري، 2008) و(القاسـمي، 2000) و(حمادنـة والقـضاة، 2007) و(Wuthrich,2008) و(Tate,2010) وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقةفي التعرف علـى الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب في بعض الجامعات عـن القيـام بدورها ومقترحات تطوير العمادات من وجهة نظر الموظفين.

وعموما استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تحديـد الأدب النظـري والاسترشاد في إعداد أداة الدراسة والأسلوب الاحصائي المناسب.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في عمـادة شـؤون الطلبـة بجامعـة السلطان قابوس من إداريين وموظفين وفنيين والبالغ عددهم(130) للعـام الدراسـي 2012/2011 موزعون على خمس دوائر في عمادة شؤون الطلبة وهي(دائرة الشؤون الإدارية ودائرة الإرشاد والتوجيه الديني ودائرة الخدمات طلبة ودائرة الخدمات طالبات ودائرة النشاط الثقافي والرياضي).

2.3 منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو انسب المناهج المستخدمة لموضوع الدراسة.

3.3 عينة الدراسة:

بما أن مجتمع الدراسة محدود العدد، لذا كان عينة الدراسة هي المجتمع نفسه أي جميع الموظفين والعاملين في دوائر عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس، وقد تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقد كان المسترجع منها 81 استبانه، كما هـو موضح في الجدول رقم 2.

الجدول رقم(2)

عينة الدراسة

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة
النوع	ذكر	42	51,9
	أنثى	39	48,1
المؤهل العلمي	بكالوريوس	50	61,7
	ماجستير	9	11,1
	دبلوم	6	7,4
	دبلوم عال	5	6,2
	ثانوية عامة	5	6,2
	اعدادي	3	3,7
	دكتور	3	3,7
الوظيفة	موظف	23	28,4
	رئيس قسم	12	14,8
	مشرف اجتماعي	11	13,6
	مدرب	6	7,4
	مشرف تغذية	6	7,4
	نائب مدير	4	4,9
	منسق	3	3,7
	مدير	3	3,7
	مشرف رياضة	3	3,7
	مساعد عميد	2	2,5
	مشرف	2	2,5
	مراسل	2	2,5
	مرشد ديني	2	2,5
	عميد	1	1,2
	طباع	1	1,2
سنوات الخبرة	10-1	37	%46
	25-11	44	%54

4.3 أداة الدراسة

قامت الباحثة ببناء أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة للكشف عن المـشكلات الادارية للخدمات والأنشطة الطلابية في عمادة شؤون الطلبة من وجهة نظر العـاملين فيها وقد تم تصميمها لتشمل المجالات التاليه: التخطيط، والتنظيم والتنفيـذ، والمتابعـة والتقويم، والاتصال الفعال ونظم المعلومات، والتدريب والتمويل، وقد استفادت الباحثة من دراسات سابقة لكل من (البلوشي، 2003) و(داليا، 2008) و(العمـري، 2008) للاسترشاد في بناء أداة الدراسة.

5.3 صدق الأداة

للتحقق من صدق الأداة قامت الباحثة بعرض فقرات الاستبانة المعدة على عـدد من المحكمين وعددهم(7) محكمين، موزعين على النحو التالي: (3) من أعضاء هيئـة التدريس بقسم الأصول والإدارة التربوية من جامعة نزوى و(4) مـن أعـضاء هيئـة التدريس بكلية التربية في جامعة السلطان قابوس، وقد كانت مقسمة على اربعة مجالات بعدد 39 فقرة (ملحق ب)، وقد تم تعديلها لتشمل وظائف الادارة واعادة صياغة فقرات الاستبانة لتكون بعدد 60 فقرة (ملحق ج).

6.3 ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الاستبيان قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان علـى 15 فـردا مـن موظفي عمادة شؤون الطلبة، وتم حساب معامل الثبات بطريقة الفا كرونباخ الذي بلـغ 0,97 وهو يدل على اتساق داخلي مرتفع، يوضح صلاحية الأداة للغرض التي أعـدت من أجله.

الجدول رقم(3)

درجات الثبات لمجالات المشكلات الإدارية بعمادة شؤون الطلاب

المجال	درجة الثبات	عدد الفقرات
مجال التخطيط	0,90	15
مجال التنظيم والتنفيذ	0,91	16
مجال المتابعة والتقويم	0,93	9
مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات	0,93	12
مجال التدريب والتمويل	0,90	8

7.3 متغيرات الدراسة

تضمنت هذه الدراسة المتغيرات المستقلة التالية:

1- الوظيفة
2- عدد سنوات الخبرة
3- المؤهل العلمي حسب الجدول رقم (2)

كما تضمنت الدراسة المتغير التابع وهو المشكلات الإدارية ضمن مجالات: (التخطيط، التنظيم والتنفيذ، المتابعة والتقويم، الاتصال الفعال ونظم المعلومات، التدريب والتمويل).

8.3 إجراءات التطبيق

تم التأكد من صدق وثبات الأداة وإخراجها في صورتها النهائية، ثم قامت الباحثة بأخذ الموافقة الرسمية على توزيع الاستبانات على الإداريين والموظفين والفنيين العاملين في عمادة شؤون الطلبة للعام الأكاديمي 2012/2011م (ملحق د)، حيث تم توزيع الاستبانات على العاملين بعدد (150) استبانه في أماكن تواجد موظفي عمادة

شؤون الطلبة في كل من المجمعات السكنية للطالبات ومركز خدمات الطلاب ومكتبة مسجد الجامعة وسكن الطلاب وعمادة شؤون الطلبة، حيث تم استرجاع (66) استبانه فقط مما اضطرني إلى إضافة 15 استبانه التي تم توزيعها لقياس صدق الأداة.

9.3 المعالجة الإحصائية:

لقد تم استخدام الوسائل الإحصائية المناسبة باستخدام حزمة (SPSS) لتحليل البيانات في العلوم الاجتماعية والإنسانية للتوصل إلى نتائج الدراسة، على النحو التالي:

1- للإجابة عن السؤال الأول "ما اهم المشكلات المتعلقة بإدارة الخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها؟تماستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة.

2- للإجابة عن السؤال الثاني "هل هناك فروق عند مستوى الدلالة بين استجابات أفراد عينة الدراسة في المشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة تعزى لمتغيرات التالية:

أ- الوظيفة

ب - عدد سنوات الخبرة

ج - المؤهل العلمي

تم استخدام تحليل التباين الأحادي للتأكد من وجود فروق تعزى لمتغير الوظيفة والمؤهل العلمي، كما تم استخدام اختبار ت للكشف من وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

3- للإجابة عن السؤال الثالث تم وضع حلول ومقترحات حسب المشكلات التي تم التوصل إليها.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة، ومناقشتها وفقـا لأسـئلتها، وسـيتم عرض ومناقشة كل سؤال حسب أهدافه.

وقد استخدمت الباحثة قاعدة التقريب الحسابي للفئات لتفسير المتوسطات المستمدة من مقياس ليكرت الخماسي:

الجدول رقم (4)

مستويات حدة المشكلات ومدى المتوسط الحسابي المقابل لكل منها

مستوى حده المشكلة	مدى المتوسط
عالية جدا	5,00 -4,5
عالية	4,49-3,5
متوسطة	3,49-2,5
منخفضة	2,49-1,5
منخفضة جدا	1,49-1,00

1.4 نتائج السؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول والذي يهدف إلى الكشف عـن المـشكلات الإداريـة للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قـابوس من وجهة نظر العاملين فيها بحسب مجالات الدراسة تم حساب المتوسطات الحـسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال وكما هو موضح في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات العاملين بشكل عام على كل مجال من مجالات المشكلات

الرتبة	مجالات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	الاتصال الفعال ونظم المعلومات	3,82	0,88	عالية
2	التدريب والتمويل	3,73	1,032	عالية
3	التنظيم والتنفيذ	3,70	0,89	عالية
4	المتابعة والتقويم	3,63	0,96	عالية
5	التخطيط	3,42	0,87	متوسطة
المجموع الكلي		3,65	،821	عالية

يتضح من الجدول(5) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات العـاملين فـي عمـادة شؤون الطلبة لمجالات المشكلات الإدارية تراوحت بين(3,42) و (3,82) بحيث جاءت أربعة مجالات بدرجة تقدير "عالية" في حين جاء مجـال التخطـيط بدرجـة تقـدير "متوسطة"، وقد جاء مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات في المرتبة الأولى (3,82) يليه مجال التدريب والتمويل(3,73) في المرتبة الثانية، في حين جاء مجال التخطـيط في المرتبة الخامسة والأخيرة في حدة المشكلات وبمتوسط حسابي قدره(3,42).

وقد أظهرت نتائج الدراسة في جدول (5) أن أكثر المشكلات الادارية حدة مـن وجهة نظر العاملين بعمادة شؤون الطلبة هي المشكلات المتعلقة بمجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3,82) ويفسر بضعف مهارات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وأيضا عدم وجود جلسات نقاشيةٍ مثمـرة

للمشكلات وهي التي تسهل في تقريب وجهات النظر كما لا تقـوم العمـادة بتطبيـق وتحديث أنظمتها الالكترونية التي تساعد على الاتصال، كما جـاء مجـال التـدريب والتمويل في المرتبة الثانية في حدة المشكلات وبمتوسط حسابي(3,73) حيث لا تـزال هناك قلة في منح فرص التدريب للعاملين في عمادة شؤون الطلاب والتي تساهم فـي الإنماء المهني، أما مجال التنظيم والتنفيذ فقد جاءت فـي المرتبـة الثالثـة بمتوسـط حسابي(3,70) والتي تشير إلى درجة حدة "عالية"، ثم مجال المتابعة والتقويم بمتوسـط حسابي قدره(3,63) حيث لا تزال هناك مشكلات تتعلق بهذا المجال، في حـين جـاء مجال التخطيط في المرتبة الخامسة والأخيرة في حده المشكلات وبمتوسط حسابي قدره (3,42) لاعتماد عمادة شؤون الطلبة خطط دوائرها سنويا بالرغم من وجود كثير مـن المشكلات ذات الدرجة العالية في فقرات المجال.

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال للوقـوف على واقع المشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية كما يأتي:

1- مجال التخطيط:

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاسـتجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال.

الجدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية ومدى المتوسط والانحرافات المعيارية لتقديرات العاملين في مجال التخطيط

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	لا توجد معايير واضحة في التخطيط لتوظيف الكوادر البشرية في العمادة.	3,85	1,27	عالية
2	لا يتم إشراك العاملين في صياغة الأهداف العامة للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,72	1,22	عالية
3	لا يستعان بآراء الطلاب عند وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,63	1,22	عالية
4	غياب استخدام المستحدثات التكنولوجية في التخطيط للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,58	1,28	عالية
5	لا يشترك العاملون في وضع خطط في عمادة شؤون الطلبة.	3,57	1,16	عالية
6	لا توجد مذكرات تفسيرية للوائح وخطط العمادة.	3,52	1,35	عالية
7	لا تراعى عملية التخطيط للأنشطة والخدمات الطلابية احتياجات الطلاب المتغيرة.	3,51	1,15	عالية
8	لاتراعى متطلبات الواقع ومشكلاته عند وضع الخطط.	3,50	1,16	عالية
9	لا توجد استراتيجيه واضحة عند التخطيط للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,38	1,34	متوسطة
10	تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية في بنائها للأسس العلمية.	3,31	1,18	متوسطة
11	غياب المتخصصين في وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,26	1,37	متوسطة
12	محدودية وعي العاملين بأهداف الخدمات الطلابية.	3,23	1,08	متوسطة
13	تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية للرؤية المحددة لعمادة شؤون الطلبة.	3,16	1,20	متوسطة
14	لا تتوافق خطط العمادة مع الأهداف الموضوعة لعمادة شؤون الطلبة.	3,07	1,16	متوسطة
15	لا يوجد آلية واضحة لإعلام الطلاب بالخدمات والأنشطة التي تقدمها العمادة.	3,05	1,26	متوسطة

يتضح من الجدول رقم(6) أن تقديرات استجابات العاملين في عمادة شؤون الطلبة تشير إلى أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال التخطيط جاءت بين درجة "عاليـة"

و"متوسطة"، وقد سجلت المتوسطات الحسابية لفقرات: "لا توجد معايير واضحة في التخطيط لتوظيف الكوادر البشرية في العمادة" (3,85) و"لا يتم إشراك العاملين في صياغة الأهداف العامة للخدمات والأنشطة الطلابية" (3,72) و"لا يستعان بآراء الطلاب عند وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية"(3,63) وبدرجة "عاليه" حيث احتلت الرتب (1،2،3) أما بالنسبة للفقرات:"تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية للرؤية المحددة لعمادة شؤون الطلبة"(3,16) و " لا تتوافق خطط العمادة مع الأهداف الموضوعة لعمادة شؤون الطلبة" (3,07) و "لا يوجد آلية واضحة لإعلام الطلاب عن الخدمات والأنشطة التي تقدمها العمادة"(3,05) وبمتوسطات حسابية "متوسطة" واحتلت الرتب (13،14،15).

يتضح مما سبق أن أعلى التقديرات للمشكلات سجلت في فقرة "عند التوظيف لا توجد معايير واضحة في التخطيط لتوظيف الكوادر البشرية في العمادة" بمتوسط حسابي قدره(3,85) وبدرجة تقدير "عالية" وقد يعزى ذلك إلى أن معايير التوظيف غير واضحة وهي تعتمد على اجتهادات كل دائرة في عمادة شؤون الطلبةبحيث لا يوجد وصف وظيفي معد من قبل اختصاصيين في إدارة الموارد البشرية. وقد أشار (مطاوع، 2003 :129) إلى أهمية التخطيط للتوظيف كعنصر أساسي من عناصر الإدارة في تحديد الأهداف المراد الوصول إليها وتحديد مستلزمات الخطة من العناصر المادية والبشرية الواجب استخدامها لتحقيق الأهداف إلا أنه لا يوجد اشارة واضحة لعمليات التوظيف في خطط العمادة.

وجاءت فقرة "العاملين في العمادة لا يتم إشراكهم في التخطيط عند صياغة الأهداف العامة للخدمات والأنشطة الطلابية" فقد جاءت في المرتبة الثانية من حيث حدة المشكلات بمتوسط حسابي (3,72) وبدرجة تقدير "عالية" وقد يفسر ذلك كون الأهداف التي وضعت سابقا منذ تأسيس الجامعة لم يتم تعديلها أو تطويرها حسب المستجدات الحالية للجامعة مع زيادة عدد الكليات بحيث يتم دراسة هذه الأهداف وإعادة صياغتها مع العاملين في العمادة. وهذا ما يؤكده (أبو سمرة، 2009 :206) مشيرا إلى أهمية

التوسع في اللامركزية ودرجة تفويض السلطة واشراك العاملين في وضـع وتحديـد الأهداف وفقا لنظرية الإدارة بالأهداف.

وجاءت فقرة "لا يستعان بآراء الطلاب عند وضع خطـط الخـدمات والأنـشطة الطلابية" جاءت هذه الفقرة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,63) وبدرجة تقـدير "عالية" وقد يفسرذلك إلى افتقار عمادة شؤون الطلبة إلى وجود مجلس طلابي يتم الأخذ برأيه في وضع خطط الخدمات والأنشطةحيث يشترك في وضـعها فئـة قليلـة مـن الموظفين في دوائر عمادة شؤون الطلبة، وقد جاءت هذه النتيجة مطابقة مع ما ذكـره (رسمي، 2004) من أهمية مبدأ مشاركة الأفراد في وضع الأهداف وبناء خطة العمـل بحيث تصبح البيئة الاجتماعية النفسية أحد المتغيرات المهمة في تنفيذ عملية التخطيط.

وجاءت فقرة (14) "لا يوجد آلية واضحة لإعلام الطلاب بالخـدمات والأنـشطة التي تقدمها العمادة" بتقدير "متوسط" وبمتوسط حسابي قدره(3,05)، أي لا يزال هناك تعثر في الآليات التي تسير في ضوئها العمادة والمتعلقة بـإعلام الطـلاب بأنـشطتها وخدماتها، وقد يفسر ذلك إلى عدم جدية العمادة في تطوير النشاط الاعلامي واعتمادها على قسم الخطط والنشاط الاعلامي التابع لدائرة النشاط الثقافي والرياضي في الاعلام عن الأنشطة فقط دون الخدمات.

كما جاءت فقرة (2) "لا تتوافق خطط العمادة مع الأهداف الموضـوعة لعمـادة شؤون الطلبة" بتقدير "متوسط" وبمتوسط حسابي قدره (3,07)، ويمكن تفسير ذلك في أن الخطط التي يتم وضعها سنويا وبالرغم من عدم شموليتها لجميع الاحتياجات إلا أنها تتماشى مع الأهداف بحيث تشمل خطة العمادة على جملة من الأنشطة والخدمات سواء في التغذية أو الاسكان وهي من المهام الأساسية التي تقوم بها العمادة. وهذا ما أشـار إليه (راتشمان وآخرون، 2001؛ 179) في أن مهمة الشركة تدعم عن طريق الأهداف سواء طويلة الأجل منها أو القصيرة.

وجاءت فقرة " تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية للرؤية المحـددة لعمـادة شؤون الطلبة" فقد جاءت بتقدير "متوسط" وبمتوسط حسابي قدره (3,16) ويمكن تفسير

ذلك بأن الرؤية المحددة لعمادة شؤون الطلبة لا زالت غير محددة كونها غيـر معلنـة للعاملين فيها وغير مكتوبة في مطبوعاتها.

2- مجال التنظيم والتنفيذ:

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاسـتجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال.

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية ومدى المتوسط والانحرافات المعيارية لتقديرات العاملين في مجال التنظيم والتنفيذ

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	الاعتماد على المعاملات الورقية في تنفيذ العمل.	4,23	1,099	عالية
2	كثرة الإجراءات الإدارية البيروقراطية في العمل.	4,22	1,162	عالية
3	نقص العاملين في بعض الوظائف الإدارية (طباع، مراسل، مترجم، مصمم).	4,13	1,097	عالية
4	تفتقر عملية تنفيذ الخدمات والأنشطة إلى خطة واضحة.	4,04	1,156	عالية
5	قلة تشجيع العاملين على الإبداع عند تنظيم الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,96	1,198	عالية
6	بطء الإجراءات الإدارية والتنفيذية للقرارات الداخلية.	3,86	1,230	عالية
7	إرجاء المسئولين للمشكلات دون تقديم حلول فورية.	3,81	1,152	عالية
8	نقص الأجهزة الإلكترونية اللازمة لمتطلبات تنفيذ العمل.	3,77	1,297	عالية
9	قصور الهيكل التنظيمي الحالي في الارتقاء بمـستوى الخـدمات والأنـشطة الطلابية.	3,61	1,108	عالية
10	لا يتم العمل ضمن فريق عمل واحد في التنفيذ للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,53	1,246	عالية
11	زيادة حجم العمل المكلف به للمنفذين للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,52	1,174	عالية
12	تفتقر عملية تنفيذ الخدمات والأنشطة إلى خطة واضحة.	3,44	1,342	متوسطة
13	قلة وضوح اختصاصات الدوائر المختلفة في العمادة.	3,37	1,336	متوسطة
14	تداخل أعمال الوحدات الإدارية في تنفيذ الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,33	1,332	متوسطة
15	لا يوجد فواصل واضحة لتنظيم العمل بين الوحدات الإدارية داخل العمادة.	3,29	1,127	متوسطة
16	ضعف فهم العاملين لقواعد العمل بلوائح عمادة شؤون الطلبة.	3,27	1,235	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (7) أن تقديرات استجابات العاملين في مجـال التنظـيم والتنفيذ جاءت فقراتها بين درجة "عالية" و"متوسطة"، وقد سجلت المتوسطات الحسابية لفقرات:"الاعتماد على المعاملات الورقية في تنفيذ العمل"(4,23) و"كثرة الإجـراءات الإدارية البيروقراطية في العمل" (4,22) و"نقص العاملين في بعض الوظائف الإدارية (طباع، مراسل، مترجم، مصمم)"(4,13) وبدرجة "عالية"حيث احتلت الرتب(1،2،3)، أما بالنسبة للفقرات: "تداخل أعمال الوحدات الإدارية في تنفيـذ الخـدمات والأنـشطة الطلابية" (3,33) و"لا يوجد فواصل واضحة لتنظيم العمل بين الوحدات الإدارية داخل العمادة" (3,29) و"ضعف فهم العاملين لقواعد العمل بلوائح عمـادة شـؤون الطلبـة" (3,27) برتب (14،15،16) وبدرجة "متوسطة".

أظهرت نتائج الدراسة أن استعمال ورق المعاملات في تنفيذ العمل لا تزال عالية فقد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى التقديرات ومتوسط حسابي (4,23) وبدرجة تقدير "عالية" ويمكن تفسير ذلك بأنه لا يزال الأسلوب التقليدي في المعاملات يمارس وهـو استخدام الورق بكثرة كونها الوسيلة أكثر تنظيما وأكثر سهولة في نظـر المـسؤولين بالرغم من وجود أنظمة داخلية الكترونية تغني عن استخدام المعاملات الورقية وهذا ما أشارت إليه دراسة (القاسمي، 2000 :112) حيث أوضحت وجـود معوقـات تتعلـق بوسيلة الاتصال وعزت ذلك إلى أن هنـاك فجـوة فـي وسـائل الاتـصال المتبعـة والمستخدمة من حيث كونها تفتقر إلى الجديـد والمـستحدث مثـل الحاسـب الآلـي والانترنت.

كما جاءت فقرة "كثرة الإجراءات الإدارية البيروقراطية في العمل" في المرتبـة الثانية وبمتوسط حسابي (4,22) وبدرجة تقدير "عالية" مما يعني اعتماد العمادة علـى التسلسل الاداري التقليدي الهرمي دون استخدام التفويض في السلطة لـبعض الأمـور الإدارية وقد اشار (ابو سـمرة، 2009 :206) إلـى أن البيروقراطيـة تـساعد فـي التخصص وتقسيم العمل وتتم رقابة تلقائية من خلالها على العاملين في كافة المستويات

الادارية من خلال تطبيق اللوائح والتعليمات والقوانين، إلا ان البيروقراطية رغم هـذه المزايا قد تعيق العمل بسبب الروتين والتقيد الصارم بالتعليمات والأوامر.

وجاءت فقرة "نقص العاملين في بعض الوظائف الاداريـة(طبـاع، مراسـل، مترجم، مصمم) في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي(4,13) وبدرجـة تقـدير "عاليـة" بالرغم من زيادة عدد الموظفين إلا أن أعداد المراسلين قد تناقص عـن ذي قبـل ولا يوجد أي مترجم أو مصمم في العمادة واعتمادها على الطلاب في ترجمـة وتـصميم الإعلانات ومطبوعات الأنشطة والفعاليات، ويرى (بربر، 2008 :86) إلـى أهميـة عملية التنظيم في إدارة شؤون المؤسسات، حيث تمكنها من رسم الهياكـل التنظيميـة ورفد هذه الهياكل بالموارد البشرية الراغبة والقادرة على العمل وفقا لتوصيف وظيفي واضح، يحدد لكل فرد مهامه، حقوقه، علاقاته، سلطاته، ومسؤولياته.

أما بالنسبة للفقرات التي سجلت متوسطاتها الحسابية درجة "متوسطة" فقد جـاءت فقرة "تداخل أعمال الوحدات الإدارية في تنفيذ الخدمات والأنـشطة الطلابيـة" (3,33) بدرجة "متوسطة"، وهذا يعني أنه لا يزال هناك تداخل وبدرجة متوسطة بـين أعمـال الوحدات الإدارية، حيث لا يوجد بعض من التنظيم في الفصل مـن ناحيـة الهيكـل التنظيمي في العمادة ووضوح اختصاصات الدوائر والأقسام وأن العاملين على معرفـة بأهداف وقواعد العمل بالعمادة كل حسب وحدته وقد أشار (مطاوع، 2003: 156) إلى أهمية التنظيم حيث يساعد المديرين على القيام بمهام وظائفهم وتحقيق التـرابط بـين جهودهم اثناء أدائهم لأعمالهم.

وجاءت فقرة "لا يوجد فواصل واضحة لتنظيم العمل بين الوحدات الإدارية داخل العمادة" بدرجة تقدير "متوسطة" (3,29)، وقد يفسر ذلك إلى شعور العاملين إلى أنه لا يزال هناك قصور في الناحية التنظيمية بين الوحدات لوجود بعض الاختلافـات فـي وجهات النظر بحيث تؤثر قرارات إحدى الدوائر في الجانب التنظيمي في دائرة أخرى، حيث يفتقد الى عملية التنظيم، كما أشار ابراهيم الغمري إلى أن التنظيم هو الذي يحقق عدم حدوث تداخل او تضارب في العمل (عشيبة، 2009).

وجاءت فقرة "ضعف فهم العاملين لقواعد العمل بلوائح عمـادة شـؤون الطلبـة" بدرجة تقدير "متوسطة" (3,27)، ويمكن تفسير ذلك إلى أن معظـم العـاملين يـؤدون عملهم من خلال الخبرة أو الخطأ والصواب واجتهادات شخصية في طريقة الفهم بحيث لا يتم تعريف الموظفين بهذه اللوائح عند التوظيف في أغلب الأحيان مما يسبب التعثر في إنجاز أعمالهم ومهامهم في الوقت الذي نجد أن وضوح لائحة العمل للعاملين مـن أساسيات العمل التنظيمي الذي يمنع تداخل المهام والأعمال مع بعضها البعض، ويعـد هذا الاجراء من الاساسيات في ادارة الموارد البشرية في المنظمات.

3- مجال المتابعة والتقويم

يوضح الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال.

الجدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية ومدى المتوسط والانحرافات المعيارية لتقديرات العاملين في مجال المتابعة والتقويم

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	قلة وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,93	1,212	عالية
2	تفتقر الخدمات والأنشطة الطلابية إلى الأساليب العلمية في التقييم.	3,83	1,160	عالية
3	لا يتم متابعة تنفيذ القرارات التي تم الاتفاق عليها أثناء الاجتماعات.	3,78	1,162	عالية
4	لا يوجد تقويم بنائي عند تنفيذ الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,70	1,188	عالية
5	لا تتوفر معايير تقييم للخدمات والأنشطة الطلابية.	3,62	1,220	عالية
6	ضعف مشاركة العاملين في تقييم الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,57	1,070	عالية
7	لا يؤخذ رأي الطلاب في تقييم الخدمات والأنشطة التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة.	3,51	1,286	عالية
8	لا يتم متابعة سير خطط خدمات وأنشطة العمادة من قبل الـدوائر المتخصصة.	3,46	1,215	متوسطة
9	لا يوجد تقويم بنائي عند تنفيذ الخدمات والأنشطة الطلابية.	3,30	1,259	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (8) أن استجابات تقديرات العاملين في مجـال المتابعـة والتقويم جاءت بدرجات "عالية" و"متوسطة"، وقد سجلت المتوسطات الحسابية لفقـرات

"قلة وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات والأنشطة الطلابية"(4,05) و" تفتقر الخـدمات والأنشطة الطلابية إلى الأساليب العلمية في التقييم" (4,05) و" لا يـتم متابعـة تنفيـذ القرارات التي تم الاتفاق عليها أثناء الاجتماعات"(3,93) على التوالي وبدرجة عاليـة حيث احتلت الرتب(1،2،3)، أما بالنسبة للفقرات:"لا يؤخذ رأي الطـلاب فـي تقيـيم الخدمات والأنشطة التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة"(3,51) و"لا يتم متابعة سير خطط خدمات وأنشطة العمادة من قبل الدوائر المتخصصة"(3,46) و"لا يوجد تقويم بنـائي عند تنفيذ الخدمات والأنـشطة الطلابيـة" (3,30) علـى التـوالي وبتقـدير درجـة "متوسطة"واحتلت الرتب(7،8،9).

تصدرت مشكلة "قلة وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات والأنشطة الطلابية" قائمة المشكلات المتعلقة بمجال المتابعة والتقويم وقد يفسر ذلك أن الخدمات والأنشطة المقدمة في العمادة لا يتم متابعتها ولا تقييمها من قبل لجان متخصصة لعدم توفر آليات واضحة في المتابعة؛ حيث يتم متابعة الأنشطة ضمن استمارة تخليص الاجراءات الادارية فقط والمتبعة حاليا؛ أما متابعة كيفية تنظيم وتنفيذ العمل والإخراج ومـدى الاسـتفادة مـن الخدمات والأنشطة فلا يتم ذلكوهذا ما أكدته دراسة سـابقة (البلوشـي، 2003: 143) حيث لا يشارك المختصون من أعضاء هيئة التدريس في تقـويم بـرامج الجماعـات الطلابية التي تقوم بها عمادة شؤون الطلبة.

وجاءت فقرة "تفتقر الخدمات والأنشطة الطلابية إلى الأساليب العلمية في التقيـيم" بمتوسط حسابي (3,83) وبدرجة تقدير "عالية"، حيث لا توجد أسس علمية واضحة يتم من خلالها التأكد من أن الأنشطة والخدمات المقدمة في عمادة شـؤون الطلبـة تعـود بالفائدة المرجوة منها حسب ما خطط لها، وهذا ما أكدته دراسة(البلوشي،2003 :143) حيث لا يشارك المختصون من أعضاء هيئة التدريس فـي تقـويم بـرامج جماعـات الأنشطة الطلابية بالعمادة.

وجاءت فقرة"لا يتم متابعة تنفيذ القرارات التي تم الاتفاق عليها أثناء الاجتماعات" بدرجة "عالية"، ومتوسط حسابي قدره (3,78) ويتضح من ذلك اعتماد العمادة في حل

مشاكلها على عقد الاجتماعات الدورية إلا أن القرارات التي يتم الاتفاق عليها لا تتم متابعة تطبيقها وتقييم الحلول الموضوعة من قبل لجنة مختصة بمتابعة ما يتم الاتفاق عليه للتأكد من فاعلية تلك القرارات.

اما بالنسبة للفقرات التي سجلت متوسطاتها الحسابية درجة "متوسطه" فقد جاءت فقرة "لا يتم متابعة سير خطط خدمات وأنشطة العمادة من قبل الـدوائر المتخصـصة" بمتوسط حسابي (3,46) وبدرجة تقدير "متوسطه" وقد تعزو الباحثة ذلك إلـى ضـعف الهيكل التنظيمي الحالي في عمادة شؤون الطلبة لعدم وجود قسم للمتابعـة والتنـسيق وأيضا نقص الكوادر الإدارية مما لا يعطي مجالا إلى استحداث قـسم مخـتص بهـذا المجال أو حتى وجود لجنة مصغرة تقـوم مقـام القـسم، وقـد أشـار (Koontz & O'Donnell) للحصول على تنظيم إداري جيد ينبغي متابعة تلك الأنشطة للتأكـد مـن تنفيذها بالشكل المطلوب (عشيبة، 2009).

وجاءت فقرة "لا يوجد تقويم بنائي عند تنفيذ الخدمات والأنشطة الطلابية" بمتوسط حسابي (3,30) وبدرجة تقدير "متوسطة"، وقد يفسر ذلكفي أن متابعة سير الخطط يـتم بطريقة بدائية من خلال التقارير المقدمة من دوائر العمادة نهاية كل فصل دراسي حيث لا يتم تقويم تلك الأنشطة والخدمات ومعرفة الايجابيات لتعزيزها والسلبيات لتفاديها.

4- مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات:

يوضح الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال.

الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية ومدى المتوسط والانحرافات المعيارية والتقديرات العاملين في مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	قلة وجود جلسات حوارية بين المسئولين والموظفين التنفيذيين.	4,05	1,182	عالية
2	يتبع الأسلوب التقليدي في المراسلات الداخلية والخارجية.	4,05	1,193	عالية
3	لا تزال المخاطبات بين الوحدات الإدارية في العمادة بطيئة.	3,93	1,181	عالية
4	لا توجد قاعدة بيانات كافية بالخدمات والأنشطة في الموقع الالكتروني للعمادة.	3,90	1,125	عالية
5	لا يتم الاستعانة بالبيانات الإحصائية عند دراسة مشكلة ما.	3,84	1,188	عالية
6	محدودية الاستفادة من الأنظمة الالكترونية المتوافرة في العمادة.	3,81	1,115	عالية
7	تتعدد اللجان في بعض الفعاليات دون وجود أهمية في تشكيلها.	3,79	1,222	عالية
8	صفحة العمادة الالكترونية تفتقد إلى إجراء متابعة تجديد المعلومات التي تعرض فيها.	3,79	1,260	عالية
9	كثرة الاجتماعات في دوائر العمادة يؤثر في تأخر انجاز الأعمال.	3,72	1,207	عالية
10	لا توجد أجندة واضحة توزع على أعضاء القسم قبل عقد الاجتماعات.	3,72	1,175	عالية
11	قلة الإعلان عن برامج وخدمات العمادة الكترونيا.	3,63	1,101	عالية
12	عدد أعضاء اللجان المشكلة لا يتوافق مع العمل الفعلي لها.	3,59	1,191	عالية

يتضح من الجدول رقم (9) أن تقدير متوسطات العاملين لفقرات مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات جاءت جميعها بتقديرات عالية لجميع فقرات المجال تراوحت بين 4,05-3,59 وقد سجلت المتوسطات الحسابية لفقرات: "قلة وجود جلسات حوارية بين المسئولين والموظفين التنفيذيين " (4,05) و" يتبع الأسلوب التقليدي في المراسلات الداخلية والخارجية " (4,05) و" لا تزال المخاطبات بين الوحدات الإدارية في العمادة بطيئة "(3,93) على التوالي وبدرجة عالية حيث احتلت الرتب (1،2،3).

تصدرت مشكلة "قلة وجود جلسات حوارية بين المسئولين والموظفين التنفيذيين" المرتبة الأولى بمتوسط (4,05) قائمة المشكلات المتعلقة بمجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات مما يعني أهمية هذا المجال في نفوس العاملين بالعمادة، ويتضح من ذلك

حاجة العاملين إلى مثل هذه الجلسات التي تقرب من وجهات النظر، وقد أشار(حـريم، 2010 :62) إلى ضرورة تطوير اتصالات فاعلة بين مستويات المنظمـة ولا سـيما الاتصالات الصاعدة من المرؤوسين للرئيس وذلك بهدف إتاحـة الفرصـة للعـاملين للمشاركة وإبداء الرأي.

كما جاءت فقرة "تتبع عمادة شؤون الطلبةالأسـلوب التقليـدي فـي المراسـلات الداخلية والخارجية"بمتوسط حسابي (4,05) وبدرجة تقدير "عالية"، وقد يفـسر ذلـك بالرغم من وجود أنظمة الكترونية في بعض دوائر العمادة إلا أنه لا يتم توظيفها فـي عملية الاتصال.

وجاءت فقرة "لا تزال المخاطبات بين الوحدات الإدارية فـي العمـادة بطيئـة" بمتوسط حسابي (3,93) وبدرجة تقدير "عالية" وقد يفسر ذلك الضعف الواضح في الرد على المخاطبات بين الوحدات الإدارية هذا نابع من ممارسة البيروقراطية بين الوحدات التنظيمية داخل العمادة.

وقد أشارت (القاسمي، 2000 :21) ان الاتصال الفعال هو الاتصال الذي يحقق الهدف منه ويرتكز على عدد من المبادئ التي تضمن نجاح عملية الاتصال.

5- مجال التدريب والتمويل

يوضح جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال.

الجدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية ومدى المتوسط والانحرافات المعيارية لتقديرات العاملين في مجال التدريب والتمويل

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى حدة المشكلات
1	قلة عدد الدورات التدريبية التي يشارك فيها العاملين في عمادة شؤون الطلبة.	4,14	1,148	عالية
2	لا يتم تدريب العاملين في العمادة حسب التخصص الوظيفي.	3,93	1,253	عالية
3	لا توجد سياسات واضحة لابتعاث العاملين في دورات تدريبية خارجية.	3,91	1,242	عالية
4	الدعم المالي للأنشطة والخدمات غير كافٍ.	3,72	1,425	عالية
5	لا تتضمن خطة العمادة برامج لتدريب العاملين.	3,70	1,299	عالية
6	نقص الموارد المادية الكافية لتنفيذ الأنشطة والخدمات الطلابية.	3,63	1,436	عالية
7	قلة توافق المبالغ المرصودة مع حجم الفعالية المتعلقة بالأنشطة الطلابية.	3,47	1,295	متوسطة
8	لا تقدم موازنة للفعاليات التي تقوم بها العمادة في أغلب الأوقات في الوقت المناسب.	3,40	1,320	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (10) أن تقدير متوسطات العاملين لفقرات مجال التدريب والتمويل قد جاءت بين درجة "عالية" و"متوسطة"، وقد سجلت المتوسطات الحسابية لفقرات: "قلة عدد الدورات التدريبية التي يشارك فيها العاملين في عمادة شؤون الطلبة" (4,14) و"لا يتم تدريب العاملين في العمادة حسب التخصص الوظيفي"(3,93) و"لا توجد سياسات واضحة لابتعاث العاملين في دورات تدريبية خارجية"(3,91) درجة حدة"عالية" حيث احتلت الرتب(1،2،3)، أما بالنسبة للفقرات التي جاءت بدرجة حده متوسطة فتمثلت في الفقرتين: "قلة توافق المبالغ المرصودة مع حجم الفعالية المتعلقة بالأنشطة الطلابية " (3,40) و"لا تقدم موازنة للفعاليات التي تقوم بها العمادة في أغلب الأوقات في الوقت المناسب" (3,40).

تصدرت مشكلة "قلة عدد الدورات التدريبية التي يشارك فيها العاملين في عمادة شؤون الطلبة" قائمة المشكلات المتعلقة بمجال التدريب والتمويل، حيث يستشعرالعاملون أهمية الدورات التدريبية في تأهيل الموظفين وتحسين العمل، وقد أكدت دراسة بيكر Becker التي وردت في (رسمي، 2004: 182) وجود ارتباط دال بين اكتساب الجديد من المعارف والمهارات وارتفاع الإنتاجية، إلا أن قلة الدورات قد يعزى إلى ضعف الموازنة المرصودة لبند الدورات مع زيادة في أعداد الموظفين العاملين في عمادة شؤون الطلبة.

وجاءت فقرة "لا يتم تدريب العاملين في العمادة حسب التخصص الوظيفي" فـي المرتبة الثانية في حده المشكلات حيث أن النظرة الى التدريب ليس لاكتساب مهـارات في مجال التخصص الوظيفي، ولكن هو حق للموظف الذي عليه الدور فـي اختيـار الدورة والوجهة التي يراها مناسبة له، ومن ثم التنـسيق مـع جهـات الاختـصاص بالجامعة.

وجاءت فقرة "لا توجد سياسات واضحة لابتعاث العاملين فـي دورات تدريبيـة خارجية" في المرتبة الثالثة، حيث يتبع سياسة الأقدمية والتدوير. واتفقت نتيجـة هـذه الدراسة مع دراسة (المخلافي، 1992) التي أشارت إلى ضعف عملية التدريب اثنـاء الخدمة، وأنها لا تقوم على أسس علمية تقتضي تحديد الحاجات التدريبية أولا.

وجاءت فقرة "قلة توافق المبالغ المرصودة مع حجم الفعالية المتعلقـة بالأنـشطة الطلابية"بمتوسط حسابي (3,47) وبدرجة "متوسطة"وقد يعزى ذلك إلى وجـود خطـة واضحة للأنشطة الطلابية في عمادة شؤون الطلبة تقدم من قبل المشرفين يتم إعـدادها قبل نهاية الفصل الدراسي الثاني مقرونة بالموازنات المطلوبة لكل فعالية.

جاءت الفقرة "لا تقدم موازنة للفعاليات التي تقوم بها العمادة في أغلب الأوقات في الوقت المناسب"بمتوسط حسابي (3,40) وبدرجة "متوسطة" فـي حـدتها للمـشكلات الإدارية ويمكن تفسير حصول هذه الفقرة على درجة متوسطة كون بعض الموظفين في العمادة لا يقومون بتقديم فعاليات أو أنشطة داخل دوائرهم مع الملاحظة بـأن معظـم

الفعاليات تقدم موازناتها قبل اقامة الفعاليات بوقت غير كاف للإعداد والبعض منها بعد انتهاء الفعالية.

2.4 نتائج السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني هل هناك فروق عند مستوى الدلالـة ($0,05=\alpha$) بـين استجابات أفراد عينة الدراسة في المشكلات الإدارية المتعلقـة بالخـدمات والأنـشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس حسب متغير الوظيفة وعدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي؟

تم اجراء تحليل التباين الأحادي لكل متغير كما يلي:

1- متغير الوظيفة:

تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One-way Anova) لاستجابات أفـراد عينـة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة وكما هو موضح في جدول (11).

الجدول رقم (11)

نتائج تحليل التباين الأحادي للتحقق من دلالة الفروق بين فئات العاملين على مجالات المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية والمجموع الكلي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	6,628	2	3,314	4,749	،011*
	داخل المجموعات	45,433	78	،698		
	المجموع	61,061	80			
التنظيم والتنفيذ	بين المجموعات	3,117	2	1,559	1,997	0,143
	داخل المجموعات	60,892	78	،781		
	المجموع	64,009	80			
المتابعة والتقويم	بين المجموعات	8,340	2	4,170	4,924	،010*
	داخل المجموعات	66,053	78	،847		
	المجموع	74,393	80			
الاتصال الفعال ونظم المعلومات	بين المجموعات	5,862	2	2,931	4,094	،020*
	داخل المجموعات	55,838	78	،716		
	المجموع	61,700	80			
التدريب والتمويل	بين المجموعات	3,217	2	،609	1,531	،223
	داخل المجموعات	81,979	78	،051		
	المجموع	85,197	80			
المجموع الكلي	بين المجموعات	5,09	2	2,54	3,9	*,024
	داخل المجموعات	50,26	77	,65		
	المجموع	55,36	79			

*مستوى الدلالة (α=0,05)

يتضح من الجدول(11) أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α= 0,05) بين تقديرات العاملين لمجالات التخطـيط(0,011) والمتابعـة والتقـويم (0,010) والاتصال الفعال ونظم المعلومات(0,020)، وللكشف عن مصدر الفروق تم إجراء اختبار (شافيه Scheffe) للمقارنات البعدية.

الجدول رقم (12)

نتيجة اختبار شافيه للمقارنات المتعددة والمجموع الكلي لفئات العاملين في مجالات المشكلات الإدارية

المجال	فئات الوظيفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة		
				الإداريون	الموظفون	التنفيذيون
التخطيط	الإداريون	3,78	،668	-	،73	-
	الموظفون	3,57	،848	-		،017*
	التنفيذيون	3,13	،914	،16		
المتابعة والتقويم	الإداريون	3,89	،670	-	،96	-
	الموظفون	3,97	،760	-	-	،052*
	التنفيذيون	3,29	1,105	،031	-	-
الاتصال الفعال ونظم المعلومات	الإداريون	4,07	،585	-	1,00	-
	الموظفون	4,07	،598	-	-	،061
	التنفيذيون	4,53	1,058	،076	-	
المجموع الكلي	الإداريون	3,86	،629			
	الموظفون	3,93	،576			،050*
	التنفيذيون	3,39	،983		،050*	

*مستوى الدلالة (α=0,05)

يتضح من الجدول(12) نتائج اختبار شافيه (Scheffe) حيث أظهرت إلى وجـود فروق دالة احصائيا اجمالا بين الموظفين(3,57) والتنفيذيين (3,13) في مجال التخطيط ولصالح فئة الموظفين، وقد يفسر ذلك إلى قيام هذه الفئة ولو بشكل بسيط فـي عمليـة التخطيط للخدمات والأنشطة الطلابية مما يعني أيضا ضعف خبرة الموظفين في مجال التخطيط العلمي للخدمات والأنشطة الطلابية، وأظهرت أيـضا وجـود فـروق دالـة احصائيا بين التنفيذيين والاداريين(3,78) ولصالح فئة الاداريين، وقد يفسر ذلك إلـى

أهمية هذا المجال عند الاداريين والحاجة إلى اتباع سياسات بناءة فيها، كما يفسر أيضا معاناه الإداريين في قلة الصلاحيات الممنوحة لهم لتطبيق هذا المجال.

كما يتضح من الجدول(12) وجود فروق دالة احصائيا بـين التنفيـذيين (3,29) والإداريين (3,89) في مجال المتابعة والتقويم لصالح فئة الإداريين وذلك لأنها الفئـة المباشرة التي ترى أهمية المتابعة والتقويمفي العمل الإداري في حين أن الممارسـات الحالية في عمادة شؤون الطلبة لا تشجع على تبني سياسة متابعـة وتقـويم الخـدمات والأنشطة الطلابية، كما ويظهر من الجدول (12) أن هناك فروق دالة احـصائيا بـين استجابات عينة الدراسة على المجموع الكلي ولصالح الموظفين (3,93) مقارنـة مـع التنفيذيين (3,39).

2- **المؤهل العلمي:**

تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجابات عينة الدراسة للكشف عن الفروق ذات الدلالة الاحصائية (α= 0,05) والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي كما هو موضح في الجدول رقم (13).

الجدول رقم (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والمجموع الكلي لتقديرات العاملين لمجالات المشكلات الإدارية وفقا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	،214	2	،107	،137	،872
	داخل المجموعات	60,847	78	،780		
	المجموع	61,061	80			
التنظيم والتنفيذ	بين المجموعات	،073	2	،037	،045	،956
	داخل المجموعات	63,935	78	،082		
	المجموع	64,009	80			
المتابعة والتقويم	بين المجموعات	1,166	2	،583	،621	،540
	داخل المجموعات	73,227	78	،939		
	المجموع	74,393	80			
الاتصال الفعال ونظم المعلومات	بين المجموعات	2,811	2	1,406	1,862	،162
	داخل المجموعات	58,889	78	،755		
	المجموع	61,700	80			
التدريب والتمويل	بين المجموعات	،746	2	،373	،345	،710
	داخل المجموعات	84,451	78	1,083		
	المجموع	85,197	80			
المجموع الكلي	بين المجموعات	,326	2	,163	,228	,796
	داخل المجموعات	55,037	77	,715		
	المجموع					

يتضح من الجدول(13) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (α=0,05) بين فئات العاملين يعزى لمتغير المؤهل العلمي في حدة المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية على جميع المجالات والمجموع الكلي.

2- متغير عدد سنوات الخبرة

للكشف عن الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين افراد عينة الدراسة التي تعـزى الى متغير عدد سنوات الخبرة تم اجراء اختبار (ت) كما هو موضح في الجدول رقـم (14).

الجدول رقم (14)

نتيجة اختبار ت للمقارنة بين استجابات أفراد عينة الدراسة والمجموع الكلي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة لمجالات المشكلات الإدارية

المجال	فئات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
التخطيط	1-10 11-25	37 44	3,23 3,59	،88671 ،83696	1,89	79	0,063
التنظيم والتنفيذ	1-10 11-25	37 44	3,45 3,91	،95347 ،79154	2,40	79	*0,019
المتابعة والتقويم	1-10 11-25	37 44	3,33 3,88	،97657 ،88940	2,64	79	*0,010
الاتصال الفعال ونظم المعلومات	1-10 11-25	37 44	3,57 4,02	1,01268 ،69382	2,37	79	*0,020
التدريب والتمويل	1-10 11-25	37 44	3,61 3,83	1,09218 ،97914	0,98	79	0,329
المجموع الكلي	1-10 11-25	37 44	3,436 3,851	,9201 ,7149	5,130	79	*,026

*مستوى الدلالة (α=0,05)

يتضح من الجدول رقم (14) نتيجة اختبار ت لمجالات المشكلات الإدارية وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة، حيث تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مجالات التنظيم والتنفيذ، والمتابعة والتقويم، والاتصال الفعال ونظم المعلومات.

ففي مجال التنظيم والتنفيذ فقد جاءت تقديرات العاملين بدرجة "عالية" ولصالح فئة ذوي الخبرة (11-25) وبمتوسط (3,91) وقد يفسر ذلك إلى أن أصحاب الخبرة العالية

لديهم احساس بافتقار العمادة إلى مرونة الاجراءات الإدارية واعتمادها على المعاملات الورقية في تنفيذ العمل وافتقارها إلى خطة واضحة في عملية تنفيذ الخدمات والأنشطة المقدمة للطلاب.

وفي مجال المتابعة والتقويم جاءت تقديرات العاملين وبدرجـة "عاليـة" (3,88) لصالح فئة ذوي الخبرة (11-25 سنة) ويمكن أن يفسر ذلك لشعور هذه الفئة بأثر قلة وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات والأنشطة وافتقارها إلى الأساليب العلمية في التقييم لعدم وجود معايير تقييم اساسا لتلك الخدمات والأنشطة.

وقد جاء مجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات بدرجة تقـدير "عاليـة" (4,02) لصالح فئة ذوي الخبرة (11-25 سنة) ، وقد يفسر ذلك افتقار العـاملين إلـى وجـود جلسات حوارية مع المسئولين ولا يزال اعتماد الأسلوب التقليدي في المراسلات يـؤثر سلبيا ويجعل انجاز المعاملات يسير بشكل بطيء بين الوحدات الادارية في العمادة، كما وأنه على الرغم من توفر أجهزة الحاسب الآلي لجميـع المـوظفين إلا أن اسـتخدامه يقتصر فقط في طباعة الرسائل وليس في تبسيط الاجراءات واستحداث أنظمة تـساعد في تبسيط الاجراءات.

كما ويظهر من الجدول (14) أن هناك فروق دالة احصائيا بين استجابات عينـة الدراسة على المجموع الكلي ولصالح ذوي الخبرة (11-25) مقارنة مع ذوي الخبـرة (1-10).

إجابة السؤال الثالث:

ما المقترحات والحلول المناسبة للمشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات والأنـشطة الطلابية بعمادة شؤون الطلبة في جامعة السلطان قابوس؟

بناء على نتائج الدراسة، ورغبة من جامعة السلطان قابوس في الارتقاء بالبيئـة الجامعية للطلاب من خلال عدد من السياسات الاستراتيجية التي تبنتها الجامعة ضـمن الخطة الاستراتيجية للجامعة 2009-2013 والتي هدفت إلى تعزيز الأنشطة اللاصفية

للطلاب ورفع كفاءة الخدمات المساندة المقدمة لهم، استخلصت الباحثة جملة من الحلول للمشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية في عمادة شؤون الطلبة كما يلي:

الحلول المتعلقة بعلاج مشكلات التخطيط:

1. ضرورة وجود رؤية ورسالة واضحة ومحددة للخدمات والأنشطة الطلابية.
2. إعادة صياغة الأهداف الحالية للخدمات والأنشطة الطلابية بإشراك جميع العاملين في العمادة.
3. ضرورة وجود خطة استراتيجية واضحة طويلة المدى تعمل على تحسين وتطوير العمادة.
4. اشراك الطلاب في وضع خطط الخدمات والأنشطة بما أنهـم الفئـة المـستهدفة الأولى بالجامعة.

الحلول المتعلقة بعلاج مشكلات التنظيم والتنفيذ:

1. اعتماد خطة واضحة للخدمات والأنشطة الطلابية تتضمن الأهداف وآلية تنفيذها.
2. العمل على استحداث أنظمة الكترونية تسهم في سرعة الانجاز والدقة في العمل.
3. إعادة النظر في الهيكل التنظيمي الحالي لعمادة شؤون الطلبة حتى يتواكب مع الحاجات الحالية والمستقبلية لأعداد الطلاب.
4. زيادة عدد العاملين في بعض الوظائف الإدارية والإشرافية بالعمادة.

الحلول المتعلقة بعلاج مشكلات المتابعة والتقويم:

1. وجود معايير تقييم دقيقة وواضحة دائمة ومعلنة للجميع للعمل على تقويم الخدمات والأنشطة الطلابية.
2. اعتماد دراسات في تقويم الخدمات والأنشطة الطلابية.
3. وجود لجنة لمتابعة جودة الخدمات المقدمة للطلاب وآلية تنفيذ الأنشطة الطلابية.
4. وجود قسم يختص بالمتابعة والتنسيق لمتابعة تنفيذ القرارات التي تم الاتفاق عليها.
5. ضرورة مشاركة العاملين في تقييم الخدمات والأنشطة الطلابية.

الحلول المتعلقة بعلاج مشكلات الاتصال الفعال ونظم المعلومات:

1. ضرورة وجود قاعدة بيانات كافية للخدمات والأنشطة الطلابية.
2. التقليل من البيروقراطية الواضحة في إنجاز المعـاملات الورقيـة مـن خـلال التفويض.
3. ضرورة وجود خطة إعلامية للخدمات والأنشطة الطلابية.
4. ضرورة الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية المتوافرة في العمادة.

الحلول المتعلقة بعلاج مشكلات التدريب والتمويل:

1. أن تتضمن خطة العمادة برامج لتدريب العاملين.
2. مراعاة التخصص الوظيفي للمبتعثين في البرامج التدريبية.
3. التوسعة في المرافق الحالية وتوفير قاعات دائمة للأنشطة والخدمات لتـستوعب الزيادة الحالية للطلاب.

3.4 التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بالتالي:

مجال التخطيط:

1. توصي الباحثة بضرورة أخذ رأي الطلاب عند التخطـيط للأنـشطة والخـدمات الطلابية المقدمة لهم.
2. الاهتمام بالجانب الاعلامي عن الخدمات والأنشطة الطلابية.
3. ضرورة وجود اتحاد طلابي يعنى باحتياجات الطلاب وحل مشكلاتهم مع القيادات الادارية بالجامعة.

مجال التنظيم والتنفيذ:

1. ضرورة وجود لائحة مالية وإدارية في ما يخص الخدمات والأنـشطة الطلابيـة يسترشد بها العاملون في عمادة شؤون الطلبة.

2. تفعيل لجان العمل ضمن فريق عمل واحد في الفعاليات واللجان التي تشكل للأنشطة والخدمات الطلابية.
3. ضرورة استحداث الهيكل التنظيمي الحالي للعمادة فيما يتوافق مع الحاجات الحالية مثل وجود قسم التنسيق والمتابعة.

مجال المتابعة والتقويم:

1. ضرورة الأخذ بمبدأ المتابعة والتقويم فيما يقدم من خدمات وأنشطة للطلاب**.**

مجال الاتصال الفعال ونظام المعلومات:

1. ضرورة عمل لقاءات دورية مع العاملين في عمادة شؤون الطلبة لمعرفة المعوقات وتذليل الصعوبات التي تواجههم.
2. مراعاة الجانب الانساني وتقدير الكفاءات من العاملين.
3. العمل على تفعيل الأنظمة الإلكترونية الموجودة في عمادة شؤون الطلبة.

مجال التدريب والتمويل:

1. الاهتمام بتدريب العاملين ورفع كفاءتهم الادارية والفنية حسب كل دائرة بحيث يلامس الواقع الفعلي لمهام العمل وبصفة دورية.
2. الاهتمام بالأنشطة الطلابية وتوفير مبنى مختص بالأنشطة يتوفر فيها جميع المرافق من قاعات ومختبرات وورش ومكاتب الموظفين للعمل على زيادة الطاقة الاستيعابية للطلاب.

المقترحات:

ومن خلال نتائج الدراسة نقترح اجراء الدراسات التالية:

1. وضع استراتيجية في مجال ادارة الخدمات والأنشطة الطلابية بعيدة المدى.
2. عمل دراسة تقويمية للخدمات الطلابية المقدمة في جامعة السلطان قابوس.
3. عمل دراسة عن مدى رضا الطلاب على الأنشطة الطلابية المقدمة في جامعة السلطان قابوس.

المراجع

أ- المراجع العربية:

الموقع الالكتروني لجامعة السلطان قابوس http//www.squ.edu.om .

ابراهيم، حميدة (1992). **بعض مشكلات الأنشطة الطلابية بالجامعة، (دراسة ميدانية)**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الاسكندرية.

أبو النصر، مدحت(2009م). **إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية**. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

أبو سمرة، محمد (2009). **الاتصال الإداري والاعلامي**. الأردن: دار أسامة للنشر.

بربر، كامل (2008). **الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين**. لبنان: دار المنهل اللبناني.

بستان، احمد وطه، حسن (1983). **مدخل الى الادارة التربوية**. الكويت: دار القلم.

بسيوني، محمد (1989). **دراسة ميدانية عن مشاركة طلاب جامعة المنوفية في الأنشطة الطلابية مداها، وعواملها، ومعوقاتها**. رسالة ماجستير غير منشورة. جمهورية مصر العربية.

البشير، محمود علي (2002). **تصورات الطلبة للخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

البلوشي، يوسف (2003). **المشكلات الإدارية للأنشطة الطلابية بجامعة السلطان قابوس**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان.

الجهني، محمد (2009**). إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية(نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

حامد، محمد وآخرون (2008). **تمويل التعليم الجامعي واتجاهاته المعاصـرة**، عـالم الكتب: القاهرة.

حريم، حسين (2010**). مبادئ الإدارة الحديثة للنظريات والعمليات الإدارية وظـائف المنظمة.** الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع .

حسانين، السيد أحمد (2001). **الخدمات الطلابية في العصر العباسي**، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة المنوفية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

حمادنة، أديب والقضاه، خالد (2007). درجة ممارسة مـديري المـدارس الحكوميـة ومديراتها في مديرية تربية قصبة المفرق لإدارة برامج الأنشطة المدرسـية. **مجلة العلوم التربوي والنفسية**، 8(3)، 35-62.

دائرة الخدمات الاجتماعية طالبات (2008). مطبعة جامعة السلطان قابوس، مسقط.

الدعيج، عبدالعزيز (2002). أسباب عزوف طلبة جامعة الكويت عن الاشـتراك فـي الأنشطة الطلابية، **المجلة التربوية**، المجلد السادس عشر، العدد 64.

دليلك إلى الأنشطة الثقافية والرياضي (2009). مطبعة جامعة السلطان قابوس، مسقط.

الدويش، فيصل.(2008). **تقدير درجة فاعلية إدارة شؤون الطـلاب فـي الجامعـات السعودية من وجهة نظر الطلاب وسبل تطويرهـا**. رسـالة دكتـوراه غيـر منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

راتشمان وآخرون. (2001)، **الادارة المعاصرة**. الرياض: دار المريخ.

رستم، رسمي عبدالملك .(1982). **دراسة مقارنة لتنظيم ادارة رعايـة الـشباب فـي جامعات مصر وانجلترا وأمريكا**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عـين شمس، القاهرة.

رسمي، محمد .(2004). **أساسيات الإدارة التربوية**، الاسـكندرية: دار الوفـاء لـدنيا الطباعة والنشر.

زيدان، مراد صالح مراد. (1991). **مدى تحقيق الجامعات المصرية للخدمات الطلابية: دراسة حالة لجامعة القاهرة**. المؤتمر العلميالأول (دور التربيـة فـي تنميـة المجتمعات المحلية) – مصر،2، 526 - 567.

ستراك، رياض. (2004). **دراسات في الادارة التربوية**. دار وائل للنشر.

السعود، راتب سلامة.(2009). **الإدارة التربوية مفاهيم وآفـاق**. طـارق للخـدمات المكتبية

عايدة، القاسمي .(2000). **معوقات الاتصال الإدارية الفعال بـين مـديريات التربيـة بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بـسلطنة عمـان**. رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

عشيبة، فتحي .(2009). **التنظيم الإداري في التعليم العام**، الروابط العالميـة للنـشر والتوزيع.

العضايلة، عدنان.(2002).اتجاهات طلبة كلية الهندسة التكنولوجيـة نحـو ممارسـة الأنشطة الطلابية، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس** المجلـد الأول-العدد الرابع.

علي، كريم .(2006). **الادارة والاشراف التربوي**. القاهرة: دار الشروق.

عمر، سيد عباس .(2002**). التخطيط للأنشطة التربوية في التعلـيم الثـانوي العـام بجمهورية مصر العربية**. رسالة دكتوراه غي منـشورة، جامعـة القـاهرة. جمهورية مصر العربية.

العمري، ناعم .(2008). **عمادات شؤون الطلاب في الجامعـات الـسعودية دراسـة لواقعها ونموذج مقترح لتطويرها فـي ضـوء بعـض التجـارب العربيـة والأجنبية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمـام محمـد بـن سـعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

القناديلى، جواهر احمد.(2006). **الخدمات الطلابية**. القاهرة: مركز الخبـرات المهنيـة للإدارة.

الكتيب التعريفي للدائرة (2012). مطبعة جامعة السلطان قابوس، مسقط.

المخلافي، محمد عثمان. (1992). **واقع الكفاءة الإداريـة لـدى مـديري المـدارس الثانوية الأكاديمية الحكومية باليمن**: الجامعة الأردنية.

مصطفى، صلاح وعمر، فدوى .(2007**). مقدمة فـي الإدارة والتخطـيط التربـوي**: مكتبة الرشد.

مطاوع، إبراهيم.(2003). **الإدارة التربوية في الوطن العربي**. دار الفكـر للطباعـة والنشر والتوزيع.

الموقع الالكتروني لوزارة الاقتصاد الوطني http/www.mone.gov.om

النبيتي، خالد .(1992). **تخطيط وإدارة الأنشطة التربوية في التعليم الثانوي العام في الأردن**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعـة القـاهرة، جمهوريـة مـصر العربية.

يوسف، داليا .(2008). **دراسة مقارنة للخدمات الطلابية في بعض الجامعات المصرية والأجنبية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المنيـا، جمهوريـة مـصر العربية.

ب- المراجع الإنجليزية:

Abenzi, M. (1994). **An Evaluation of student support services at the Indonesia Open University(Universities Terbuka).** Retrieved August 25, 2010, from Dissertations & These Available on: :http://www.squ.edu.om

Adams, R. A. (2000). **Improving student services at santamonica college**. Pepperdine University). ProQuest Dissertations and Theses, 137p. http://search.proquest.com/docview/304680232?accountid=27575

Alegado, G.(1998). **A study of awareness, usage and satisfaction of selected student services by foreign and domestic students** at Oregon state university.

Baker-Tate, I. (2010). **Organizational commitment patterns in higher education: A study of selected midlevel student services professionals**. University of Maryland University College). ProQuest Dissertations and Theses. Available on: http://search.proquest.com/docview/899758936?accountid=27575

Cutler, H.A.(2002).Student affairs Program in Counselor Education ,Past, Present and future (ERIC No: ED467344).

Johnson, K. A. (1993).**Q-methodology: Perceptions of international student services in higher education** Available on: http://search.proquest.com/docview/62781555?accountid=27575

Kelso, R. S. (2008). **Measuring undergraduate student perceptions of service quality in higher education**.University of South Florida). ProQuest Dissertations and Theses, Available on: http://search.proquest.com/docview/275864004?accountid=27575

Kezar, A.(2003). **Student Affairs Administrators: Building Collaborations with Students and Academic Affairs For Institutional Improvement**, National Roundtable Series (ERIC No:ED482218)

Macfarland,T. (1997): **Undergraduate Students** Enrolled in Nova Southeastern University.

Malik, Alana Jayne. (2010). **Institutional resource allocation, student engagement, and student satisfaction at ontario universities**. Bowling Green State University). ProQuest Dissertations and Theses, Available on:
http://search.proquest.com/docview/820600106?accountid=27575

May,M. (2002). **A Comparative Study of student Satisfaction with the provision of student services in traditional and web- based environments**. Kent State University.

Motter, K. (2003).**Student Services And the Relationships Between Student Satisfaction And Academic Perseverance**. University Of Southern Mississippi.

Ruiz, D. M. (2007).**Traditional or distance: A comparative examination of student satisfaction in higher education**. University of Cincinnati).*ProQuest Dissertations and Theses,* , 94. Available on: http://search.proquest.com/docview/304888885?accountid=27575. (304888885).

Stanifer, Deborah Lynn (1994). **Analysis of student involvement in student life and perception of university services and programs**. Ed.D. dissertation, Wayne State University, United States Michigan. Retrieved August 25, 2010, from Dissertations & Theses Available on: http://www.squ.edu.om.

Waters, Victoria Ann. (2007). **Satisfaction of student services at tomball college**. The University of Texas at Austin). ProQuest Dissertations and Theses, , Available on: http://search.proquest.com/docview/304792331?accountid=27575

Woods, M. L. (2008). **A case study of student satisfaction: Comparing the traditional delivery and online delivery of student services in an urban community college**. Sam Houston State University).ProQuest Dissertations and Theses, Available on: http://search.proquest.com/docview/304437240?accountid=27575

Wuthrich, C. (2008). **Institutional Service-Faculty Engagement In Student Affairs.** Washington State University.

الملحق (أ)

(دراسة استطلاعية)

جامعة مؤتـــــة
عمادة الدراسات العليا
ماجستير إدارة تربوية

دراسة استطلاعية

الأفاضل/ موظفي عمادة شؤون الطلبة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: " المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها "، عليه يرجى التكرم بالرد حول أهم المشكلات الإدارية التي تعاني منها الدائرة.

الدائرة:------------------------- القسم:------------------------

أولا: المشكلات المتعلقة بالتخطيط:

-

-

ثانيا: المشكلات المتعلقة بالتنفيذ:

-

-

ثالثا: المشكلات المتعلقة بالتنظيم:

-

-

رابعا: المشكلات المتعلقة بالمتابعة:

-

-

خامسا: المشكلات المتعلقة بالتقييم والتقويم:

-

-

شاكرين لكم كريم تعاونكم،،،

الملحق (ب)

(الاستبانة الأولية)

استبيانات للتحكيم

الفاضل المحكم الكريم/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: **المشكلات الإدارية المتعلقة بالخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر الطلاب والقائمين عليها.**

ونظرا لخبرتكم العلمية والعملية والذي يجعل من آرائكم ومقترحاتكم حُكما يتم أخذه بعين الاعتبار والذي على أساسه يتم بناء فقرات أداة الدراسة.

لذا أرجو من حضرتكم الاطلاع على فقرات الاستبانة والحكم عليها من حيث انتمائها للمجال وصلاحيتها وهل هي بحاجه إلى تعديل وما هو التعديل المقترح، علما بأن الباحثة تقوم بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية.

شاكرين لكم كريم تعاونكم،،،

الباحثة/خالصة بنت عبيد الهنائي

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

نرجو التكرم بكتابة البيانات الشخصية التالية:

الاسم: الدرجة العلمية:

المسمى الوظيفي: مقر العمل:

المجال الأول: التخطيط

م	العبارات	الانتماء للمجال		الصياغة		ملاحظات
		تنتمي	لا تنتمي	مناسبة	غير مناسبة	
1	محدودية مناسبة خطط الخدمات والأنشطة مع احتياجات الواقع الحالي					
2	عدم وضوح اختصاصات الدوائر المختلفة					
3	غياب المستحدثات في مجال الخدمات والأنشطة الطلابية					
4	غياب المتخصصين في وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية					
5	لا يشترك العاملون في وضع خطط دوائرها					
6	لا يراعى متطلبات الواقع ومشكلاته عند وضع الخطط					
7	عدم تضمين خطط العمادة لآلية تنفيذها					
8	لا تتضمن خطة العمادة برامج لتدريب العاملين					
9	تفتقر الخطط للأسس العلمية					
10	لا يستعان بآراء الطلاب عند وضع خطط الخدمات والأنشطة					
11	عدم وجود مذكرات تفسيرية للوائح والخطط					
12	الاختيار غير الكفء للكوادر البشرية					
13	عدم كفاية التمويل لتنفيذ الخدمات والأنشطة المتضمنة للخطة					
14	ضعف النظام الإعلامي عن الخدمات الطلابية					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	الانتماء للمجال		الصياغة		ملاحظات
		تنتمي	لا تنتمي	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الثاني: التنفيذ والتنظيم						
1	عدم فهم العاملين لقواعد العمل باللوائح					
2	عدم وجود قاعة بيانات كافية بالخدمات الطلابية في الموقع الالكتروني للعمادة					
3	الاعتماد على المعاملات الورقية في العمل					
4	قلة تشجيع العاملين على الإبداع في مجال عملهم					
5	نقص الأجهزة الالكترونية اللازمة لمتطلبات العمل					
6	نقص العاملين في بعض التخصصات الإدارية (طباع، مراسل،مترجم،مصمم)					
7	كثرة الإجراءات الإدارية في العمل.					
8	زيادة حجم العمل المكلف به للقائمين على الخدمات الطلابية.					
9	إرجاء المسئولين للمشكلات دون تقديم حلول فورية.					
10	نقص الموارد المادية الكافية لتنفيذ الأنشطة والخدمات.					
11	محدودية وعي العاملين بأهداف الخدمات الطلابية.					
المجال الثالث: المتابعة والتقويم						
1	لا يؤخذ رأي الطلاب في تقييم الخدمات					
2	ملاحظات الطلاب على الخدمات الطلابية لا تكون محل اهتمام المسئولين					
3	عدم توفر معايير تقييم الخدمات الطلابية					
4	عدم مشاركة العاملين في تقييم الخدمات الطلابية					
5	عدم وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات الطلابية					
6	يفتقر تقييم الخدمات إلى الأساليب العلمية في التقييم					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	الانتماء للمجال		الصياغة		ملاحظات
		تنتمي	لا تنتمي	مناسبة	غير مناسبة	

المجال الرابع: الاتصال ونظم المعلومات						
1	عدم وجود قاعدة بيانات كافية بالخدمات والأنشطة في الموقع الالكتروني للعمادة					
2	التسلسل الإداري الصارم في المراسلات الداخلية والخارجية					
3	محدودية الاستفادة من الأنظمة الالكترونية المتوافرة في العمادة					
4	قلة وجود جلسات حوارية بين المسئولين والتنفيذيين					
5	كثرة الاجتماعات في دوائر العمادة					
6	قلة الإعلان عن برامج وخدمات العمادة الكترونيا					
7	لا يتم الاستعانة بالبيانات الإحصائية عند دراسة مشكلة ما					
8	لا يتوافر إحصائيات واضحة لخدمات وأنشطة العمادة					

شاكرين لكم كريم تعاونكم،،،

الملحق (ج)
(الاستبانة النهائية)

جامعةمؤتــــــة
عمادةالدراساتالعليا
ماجستيرإدارةتربوية

الأفاضل/ موظفي عمادة شؤون الطلبة المحترمين

السلامعليكمورحمةاللهوبركاتهوبعد،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: **المشكلات الإدارية للخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبةبجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملينفيها**.

عليه أرجو التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة المرفقة بكل موضوعية وشفافية،علما بأن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

المجالات التي تشملها الدراسة هي: التخطيط - التنظيم والتنفيذ –المتابعة والتقويم - الاتصال الفعال ونظم المعلومات - التدريب والتمويل.

شاكرينلكمكريمتعاونكم،،،

الباحثة/خالصة بنت عبيد الهنائي

تخصص ادارة تربوية

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	درجة وجود المشكلة				
		عالية جدا 5	عالية 4	متوسطة 3	منخفضة 2	منخفضة جدا 1
المجال الأول: التخطيط						
1	تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية للرؤية المحددة لعمادة شؤون الطلبة.					
2	لا تتوافق خطط العمادة مع الأهداف الموضوعة لعمادة شؤون الطلبة.					
3	لا توجد استراتيجية واضحة عند التخطيط للخدمات والأنشطة الطلابية.					
4	غياب استخدام المستحدثات التكنولوجية في التخطيط للخدمات والأنشطة الطلابية.					
5	غياب المتخصصين في وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية.					
6	تفتقر خطط الخدمات والأنشطة الطلابية في بنائها للأسس العلمية.					
7	لا توجد مذكرات تفسيرية للوائح وخطط العمادة.					
8	لا يتم إشراك العاملين في صياغة الأهداف العامة للخدمات والأنشطة الطلابية.					
9	لا تراع عملية التخطيط للأنشطة والخدمات الطلابية احتياجات الطلاب المتغيرة.					
10	لا يشترك العاملون في وضع خطط في عمادة شؤون الطلبة.					
11	لا يراع متطلبات الواقع ومشكلاته عند وضعا لخطط.					
12	لا يستعان بآراء الطلاب عند وضع خطط الخدمات والأنشطة الطلابية .					
13	لا توجد معايير واضحة في التخطيط لتوظيف الكوادر البشرية في العمادة.					
14	لا يوجد آلية واضحة لإعلام الطلاب عن الخدمات والأنشطة التي تقدمها العمادة.					
15	محدودية وعي العاملين بأهداف الخدمات الطلابية.					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	درجة وجود المشكلة				
		عالية جدا 5	عالية 4	متوسطة 3	منخفضة 2	منخفضة جدا 1
	المجال الثاني: **التنظيم والتنفيذ**					
16	محدودية تضمين خطط العمادة لآلية تنفيذها.					
17	ضعف فهم العاملين لقواعد العمل بلوائح عمادة شؤون ا لطلبة.					
18	الاعتماد على المعاملات الورقية في تنفيذ العمل.					
19	تفتقر عملية تنفيذ الخدمات والأنشطة إلى خطة واضحة.					
20	لا يتم العمل ضمن فريق عمل واحد في التنفيذ للخدمات والأنشطة الطلابية.					
21	قلة تشجيع العاملين على الإبداع عند تنظيم الخدمات والأنشطة الطلابية					
22	نقص الأجهزة الالكترونية اللازمة لمتطلبات تنفيذ العمل.					
23	نقص العاملين في بعض الوظائف الإدارية (طباع، مراسل، مترجم، مصمم).					
24	كثرة الإجراءات الإدارية البيروقراطية في العمل.					
25	زيادة حجم العمل المكلف به للمنفذين للخدمات والأنشطة الطلابية.					
26	إرجاء المسئولين للمشكلات دون تقديم حلول فورية.					
27	قلة وضوح اختصاصات الدوائر المختلفة في العمادة.					
28	لا يوجد فواصل واضحة لتنظيم العملبين الوحدات الإدارية داخل العمادة.					
29	قصور الهيكل التنظيمي الحالي في الارتقاء بمستوى الخدمات والأنشطة الطلابية.					
30	بطئ الإجراءات الإدارية والتنفيذية للقرارات الداخلية.					
31	تداخل اعمال الوحدات الادارية في تنفيذ الخدمات والانشطة الطلابية.					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	درجة وجود المشكلة				
		عالية جدا 5	عالية 4	متوسطة 3	منخفضة 2	منخفضة جدا 1
	المجال الثالث: المتابعة والتقويم					
32	لا يؤخذ رأي الطلاب في تقييم الخدمات والأنشطة التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة.					
33	ملاحظات الطلاب على الخدمات الطلابية لا تكون محل اهتمام المسئولين.					
34	لايتم متابعة سير خطط خدمات وأنشطة العمادة من قبل الدوائر المتخصصة .					
35	لا تتوفر معايير تقييم للخدمات والأنشطة الطلابية.					
36	ضعف مشاركة العاملين في تقييم الخدمات والأنشطة الطلابية.					
37	قلة وجود لجان لمتابعة جودة الخدمات والأنشطة الطلابية .					
38	تفتقر الخدمات والأنشطة الطلابية إلى الأساليب العلمية في التقييم.					
39	لا يوجد تقويم بنائي عند تنفيذ الخدمات والأنشطة الطلابية.					
40	لا يتم متابعة تنفيذ القرارات التي تم الاتفاق عليها اثناء الاجتماعات.					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	درجة وجود المشكلة				
		عالية جدا 5	عالية 4	متوسطة 3	منخفضة 2	منخفضة جدا 1
	المجال الرابع: الاتصال الفعال ونظم المعلومات					
41	لا توجد قاعدة بيانات كافية بالخدمات والأنشطة في الموقع الالكتروني للعمادة.					
42	يتبع الأسلوب التقليدي في المراسلات الداخلية والخارجية.					
43	صفحة العمادة الالكترونية تفتقد إلى اجراء متابعة تجديد المعلومات التي يعرض فيها.					
44	محدودية الاستفادة من الأنظمة الالكترونية المتوافرة في العمادة.					
45	قلة وجود جلسات حوارية بين المسئولين والموظفين التنفيذيين.					
46	لا توجد أجندة واضحة توزع على أعضاء القسم قبل عقد الاجتماعات.					
47	كثرة الاجتماعات في دوائر العمادة يؤثر في تأخر انجاز الأعمال .					
48	قلة الإعلان عن برامج وخدمات العمادة الكترونيا.					
49	لا يتم الاستعانة بالبيانات الإحصائية عند دراسة مشكلة ما .					
50	لا تزال المخاطبات بين الوحدات الإدارية في العمادة بطيئة.					
51	تتعدد اللجان في بعض الفعاليات دون وجود أهمية في تشكيلها.					
52	عدد أعضاء اللجان المشكلة لا يتوافق مع العمل الفعلي لها.					

يرجى التكرم بوضع علامة(√)عند درجة شعورك بالمشكلة في الفقرات التالية:

م	العبارات	درجة وجود المشكلة				
		عالية جدا 5	عالية 4	متوسطة 3	منخفضة 2	منخفضة جدا 1
	المجال الخامس: **التدريب والتمويل**					
53	لا تتضمن خطة العمادة برامج لتدريب العاملين.					
54	لا يتم تدريب العاملين في لعمادة حسب التخصص الوظيفي.					
55	لا توجد سياسات واضحة لابتعاث العاملين في دورات تدريبية خارجية.					
56	قلة عدد الدورات التدريبية التي يشارك فيها العاملين في عمادة شؤون الطلبة.					
57	نقص الموارد المادية الكافية لتنفيذ الأنشطة والخدمات الطلابية.					
58	لا تقدم موازنة للفعاليات التي تقوم بها العمادة في أغلب الأوقات في الوقت لمناسب.					
59	قلة توافق المبالغ المرصودة مع حجم الفعالية المتعلقة بالأنشطة الطلابية.					
60	الدعم المالي للأنشطة والخدمات غير كافٍ.					

يرجى ذكر مشكلات أخرى لم يرد ذكرها في الاستبانة

- --
- --

مع خالص الشكر والتقدير،،،

الملحق(د)

(موافقة مكتب مستشار رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية)

Sultan Qaboos University
OFFICE OF THE ADVISOR
FOR ACADEMIC AFFAIRS

جامعة السلطان قابوس
مكتب المستشار
للشؤون الأكاديمية

لمن يهمه الأمر

نفيدكم علما بأنه لا يوجد مانع من قيام الفاضلة/ خالصة بنت عبيد الهنائي، طالبة دراسات عليا (ماجستير) تخصص إدارة تربوية من جامعة صحار، من توزيع الإستبانة المرفقة على عينة من موظفي عمادة شؤون الطلاب، وذلك لتجميع البيانات الخاصة بالدراسة التي تقوم بها وهي بعنوان:

"المشكلات الإدارية للخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر العاملين فيها بجامعة السلطان قابوس"

يرجى التكرم بتسهيل عملية توزيع وتجميع الإستبانات المطلوبة.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

جامعة السلطان قابوس – مكتب المستشار للشؤون الأكاديمية
OFFICE OF THE ADVISOR FOR ACADEMIC AFFAIRS SULTAN QABOOS UNIVERSITY

د. طاهر بن عبدالرحمن باعمر

مستشار رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية

التاريخ: ١٥ صفر ١٤٣٣هـ

الموافق: ٩/١/ ٢٠١٢م

الملحق (هـ)

(قائمة المحكمين)

قائمة المحكمين

المحكم	المؤهل	التخصص	الوظيفة	جهة العمل
عبدالعزيز عطا الله المعايطة	دكتوراه	أصولالتربية	أستاذ مشارك	جامعة نزوى
عبدالعزيز أحمد داوود	دكتوراه	أصولالتربية	أستاذمشارك	جامعة نزوى
حسام الدين السيد محمد	دكتوراه	أصولالتربية	أستاذمساعد	جامعة نزوى
عمر هاشم اسماعيل	دكتوراه	إدارة تربوية	استاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
صبحي شعبان علي	دكتوراه	أصولالتربية	أستاذمشارك	جامعة السلطان قابوس
محمد علي طه ريان	دكتوراه	أصول التربية	أستاذمشارك	جامعة السلطان قابوس
سالم بن سليم الغنبوصي	دكتوراه	إدارة التعليم العالي	استاذمساعد	جامعة السلطان قابوس